Canadian Labour and Business Centre

Centre syndical et patronal du Canada

Pour une meilleure compréhension des besoins et défis du patronat, des syndicats et des conseils sectoriels concernant les cours de langue de niveau avancé

Rapport final

Juin 2004

Appui financier fourni par l'Initiative des cours de langue de niveau avancé de Citoyenneté et Immigration Canada

Our mission

is to contribute to economic growth and social well being by improving business and labour practices in Canada, and by providing joint advice on public policy.

For fifteen years, we have been the recognized centre for business-labour dialogue and consensus building in the country. When labour and business find common ground and agree on practical, problem solving approaches, things happen. We have the case studies and information to back that up.

Whether exploring new work arrangements in Canadian workplaces, or analyzing human resources issues in different sectors of the economy; examining mechanisms for financing businesses and thus promoting employment and community development, or surveying Canadian private and public sector leaders about their priorities and concerns: our work always features the joint perspectives of business and labour.

Notre mission

Contribuer à la croissance économique et au mieux-être social en améliorant des pratiques patronales et syndicales au Canada et en donnant des conseils conjoints sur la politique publique.

Depuis quinze ans, nous sommes reconnus comme le centre du dialogue et de l'élaboration d'un consensus entre le patronat et et les syndicats au Canada. Lorsque le patronat et les syndicats trouvent un terrain d'entente sur des solutions pratiques à des problèmes, les choses avancent. Nous avons des études de cas et des données pour le démontrer.

Qu'il s'agisse de la recherche de nouveaux régimes de travail dans les milieux de travail canadiens ou de l'analyse de questions relatives aux ressources humaines dans divers secteurs de l'économie; de l'examen des mécanismes de financement des entreprises et donc de la promotion de l'emploi et du développement communautaire, ou encore d'enquêtes auprès des dirigeants canadiens des secteurs privé et public sur leurs priorités et leurs préoccupations, nos travaux présentent toujours la vision concertée du patronat et des syndicats.

Canadian Labour and Business Centre

340 MacLaren Street
Ottawa, Ontario
K1P 6L5
Tel.: (613) 234-0505
Fax: (613) 234-2482
info@clbc.ca
www.clbc.ca

Centre syndical et patronal du Canada

340, rue MacLaren
Ottawa (Ontario)
K2P 0M6
Tél. : (613) 234-0505
Télec. : (613) 234-2482
info@cspc.ca
www.cspc.ca

Table des matières

Résumé 1
Introduction 5
Historique du projet 5
Le Centre syndical et patronal du Canada 5
Proposition et objectifs 5
Méthodologie 7
Atelier du 12 janvier sur les CLNA 7
Consultations préliminaires des experts 8
Aperçu statistique et analyse documentaire 8
Principaux informateurs 8
Enquête auprès des conseils sectoriels 9
Analyse et conclusions 9
Portée et compréhension 10
Le gouvernement fédéral et la formation linguistique 10
Admissibilité aux CLNA 11
Portée de la recherche 13
Contexte et analyse 14
L'importance de l'immigration dans l'offre de main-d'œuvre 14
Comment les dirigeants patronaux et syndicaux réagissent aux pénuries de compétences 16
Obstacles perçus à l'embauche de travailleurs formés à l'étranger 19
Résultats 20
Patronat 20
Syndicats 24
Conseils sectoriels 26
Fournisseurs de formation linguistique 29
Quelques pratiques prometteuses 34
Endurapak 34
Alberta Food Processors Association 35
Le modèle du gouvernement du Manitoba 37
Collèges communautaires 39
Modèles communautaires : Halifax et Toronto 40
Conclusions 42
Besoins, obstacles et défis dans la prestation de CLNA 42
Modèles, pratiques exemplaires et démarches 45
Facteurs clés pour aller de l'avant 46
Glossaire 50
Annexe A : Liste des personnes consultées 53
Annexe B : Questions d'entrevue 57
Annexe C : Enquête auprès des conseils sectoriels 59
Annexe D : Questions pour le groupe de réflexion des conseils sectoriels 65
Annexe E : Analyse contextuelle des données 67
Bibliographie 75

Résumé

Fondé en 1984, le Centre syndical et patronal du Canada (CSPC) est un organisme national de premier plan en matière de recherche et de dialogue sur les compétences et les ressources humaines. Organisation indépendante multipartite regroupant le patronat, les gouvernements et les syndicats, le CSPC est bien placé pour faciliter le dialogue sur les grands enjeux liés aux compétences.

Le CSPC a obtenu l'appui de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) pour l'élaboration d'un projet dans le cadre de l'initiative des cours de langue de niveau avancé (CLNA). Ce projet visait trois objectifs :

- Cerner, comprendre et analyser les besoins, les obstacles et les défis des conseils sectoriels, du patronat et des syndicats concernant la formation linguistique liée au travail, et évaluer la capacité actuelle d'appuyer les CLNA.
- Trouver des modèles, des pratiques exemplaires et des démarches pour offrir une formation linguistique axée sur l'emploi et des programmes d'expérience de travail au Canada pouvant illustrer comment certains besoins sectoriels sont déjà comblés efficacement.
- Travailler en partenariat avec les parties intéressées dans les milieux de travail pour dégager les principaux critères de l'élaboration de méthodes réalistes, pratiques et valides de cours de langue axés sur l'emploi pouvant être utilisées par CIC, les provinces et les territoires, ainsi que les fournisseurs communautaires de formation linguistique.

Afin de réaliser ce projet, nous avons mené 35 entrevues avec les principaux intervenants de toutes les régions du Canada, représentant le patronat, les syndicats, les conseils sectoriels, les fournisseurs de formation linguistique et les gouvernements. Les points de vue des conseils sectoriels ont été examinés plus en profondeur à l'aide d'une enquête, puis de groupes de discussion pour plusieurs conseils.

L'étude a révélé que, par eux-mêmes, les employeurs auraient beaucoup de mal à profiter de l'initiative des CLNA, qui prévoit des cours de langue de niveau avancé ou une formation linguistique axée sur le travail. Les conseils sectoriels pourraient éventuellement participer à un modèle inspiré de celui qui existe dans les professions réglementées, autrement dit, agir comme organisme de coordination qui relie les employeurs, les fournisseurs de formation linguistique et les agences d'aide aux immigrants afin de fournir des cours de langue et une formation axée sur l'expérience de travail au Canada.

Le thème qui est revenu le plus souvent chez les parties intéressées était l'importance de faciliter la tâche des employeurs et des travailleurs, et le fait que les démarches qui y parviennent semblent bien fonctionner. Par exemple, les agents sur le terrain du gouvernement manitobain aident les employeurs à cerner leurs besoins et à établir des programmes de formation linguistique. Ils sont actifs dans leurs collectivités, non seulement pour promouvoir les cours de langue et l'alphabétisation, mais aussi pour promouvoir les services aux employeurs grâce à des visites et à des présentations personnalisées, et pour faciliter l'élaboration de programmes et le

perfectionnement des professeurs. En réalité, ils constituent un guichet unique d'aide linguistique en milieu de travail.

De même, les conseils sectoriels indiquent qu'ils sont en mesure d'aider les employeurs et les travailleurs à mettre en place des programmes de formation linguistique. Ils sont bien placés pour utiliser les ressources des CLNA afin d'élaborer des programmes de formation linguistique adaptés à leur secteur. Mais les conseils sectoriels accordent peu d'importance à la formation linguistique et ne commenceront probablement pas à élaborer leurs propres programmes.

La formation linguistique contextuelle fonctionne bien. Il ne s'agit pas simplement de cours de langue qui utilisent du matériel lié au milieu de travail, mais de cours qui exigent également que l'on tienne compte de la nature du milieu de travail, que l'on appuie les superviseurs et les collègues de travail et que l'on intègre les compétences linguistiques dans toute la formation en milieu de travail.

Nous avons constaté que les pratiques exemplaires dépassent certaines distinctions imposées par les gouvernements. Bien que les programmes fédéraux ne soient offerts qu'aux immigrants, les pratiques exemplaires en milieu de travail sont des programmes offerts à tous les travailleurs, immigrants ou non. Une autre constatation importante est le fait que les « pratiques exemplaires » sont généralement considérées comme des pratiques allant au-delà de ce que le gouvernement fédéral considère actuellement comme ses critères pour les programmes de langue.

Les résultats de l'étude indiquent qu'il faut un effort concerté pour assurer la coordination avec les parties intéressées dans les milieux de travail. Cela suppose des programmes de sensibilisation qui réussiront à démontrer l'utilité de participer à la formation linguistique en milieu de travail. Nous avons constaté qu'à certains endroits, comme à Ottawa et à Toronto, des initiatives qui intègrent pleinement le patronat et les syndicats ont permis de placer la formation linguistique et l'immigration dans la liste des priorités.

Depuis les changements apportés aux programmes de financement dans les années 1990, le nombre de professeurs de langue qui sont restés actifs sur le terrain a diminué. Il faut donc d'importants efforts de perfectionnement professionnel pour que les professeurs puissent travailler avec les parties intéressées dans les milieux de travail pour offrir des cours de langue en milieu de travail. CIC est très bien placé pour organiser ce type de formation, qui devrait être élaborée en partenariat avec le patronat, les syndicats et les conseils sectoriels afin que les points de vue des milieux de travail soient représentés efficacement.

Un système qui offre des cours de langue en fonction des besoins de chacun serait plus efficace qu'un système axé sur une période définie ou uniquement sur les immigrants. Le système actuel, qui offre des cours de langue de base aux immigrants arrivés au pays au cours des trois dernières années et des cours de langue de niveau avancé uniquement aux immigrants, ne cible que deux des groupes ayant le plus besoin d'être appuyés. De nombreux travailleurs qui travaillent dans leur langue seconde dans des milieux de travail canadiens et auraient besoin de cours de langue ne sont pas admissibles principalement parce qu'ils sont devenus citoyens canadiens ou se situent à un niveau inférieur à celui exigé pour les CLNA.

Les CLNA répondent mieux aux besoins des organismes de réglementation, des associations professionnelles, des conseils sectoriels et des fournisseurs de formation linguistique à l'intention des immigrants sans emploi. La contribution la plus efficace des employeurs dans ce contexte consiste non seulement à donner des conseils sur les aspects de la formation liés au milieu de travail, mais aussi à offrir des placements professionnels. Les CLNA peuvent aussi contribuer à atténuer les pénuries dans des secteurs particuliers, en recrutant des travailleurs formés à l'étranger.

Dans l'ensemble, les CLNA, tels qu'ils sont conçus actuellement, ne répondront pas aux besoins d'employeurs particuliers. Mais grâce à une collaboration avec les organisations patronales et syndicales, ils peuvent servir à aider les employeurs aux prises avec des pénuries de compétences, à l'échelle régionale ou sectorielle.

1 Introduction

1.1 Historique du projet

À l'automne de 2003, Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a lancé un appel de propositions pour le volet des cours de langue de niveau avancé (CLNA) du Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants (PEAI). Avec une affectation de 25 millions de dollars sur cinq ans, CIC a été chargé de coordonner l'élaboration et la prestation, à l'extérieur du Québec, de cours de langue adaptés au marché du travail. L'objet des CLNA a été défini comme suit :

- Offrir des CLNA correspondant aux Standards linguistiques canadiens (SLC)[1] 7 à 10, afin d'aider les immigrants qui arrivent au pays avec des compétences élémentaires ou intermédiaires en français ou en anglais, mais qui ont besoin d'approfondir leurs compétences linguistiques;
- Fournir des cours de langue adaptés à des professions particulières pour permettre aux immigrants de trouver et de garder un emploi à la mesure de leurs titres et qualités ainsi que de leurs compétences.

1.2 Le Centre syndical et patronal du Canada

Fondé en 1984, le CSPC est un organisme national de premier plan en matière de recherche et de dialogue sur les compétences et les ressources humaines. Organisation indépendante multipartite regroupant le patronat, les gouvernements et les syndicats, le CSPC prévoit une représentation égale du patronat et des syndicats au sein de son conseil d'administration et est actuellement coprésidé par Perrin Beatty, président, Manufacturiers et exportateurs du Canada, et Kenneth Georgetti, président du Congrès du travail du Canada. Le conseil d'administration comprend également des représentants du secteur de l'éducation, ainsi que des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Dans l'exécution de son mandat unique en son genre, le CSPC a gagné la confiance et l'appui de ses membres et a réussi à réunir les grands partenaires du marché du travail pour résoudre des problèmes clés d'intérêt commun.

Derwyn Sangster, directeur, Patronat, et Brigid Hayes, chercheuse principale, ont dirigé l'équipe de recherche pour ce projet. Ils ont été aidés par Clarence Lochhead, chercheur principal, Michael Sebold et Alex Stephens, analystes de recherche, Aaron Chapman, technicien en bureautique et en communications, Leslie Milligan, adjointe, Opérations, et Monique Lefebvre, directrice, Opérations et Services financiers.

1.3 Proposition et objectifs

La proposition du CSPC, telle que l'a approuvée CIC, prévoyait les trois objectifs suivants :

1. Cerner, comprendre et analyser les besoins, les obstacles et les défis des conseils sectoriels, du patronat et des syndicats concernant la formation linguistique liée au travail, et évaluer la capacité actuelle d'appuyer les CLNA.

[1] Voir le Glossaire à la fin du rapport pour une description détaillée des Standards linguistiques canadiens.

2. Trouver des modèles, des pratiques exemplaires et des démarches pour offrir une formation linguistique axée sur l'emploi et des programmes d'expérience de travail au Canada pouvant illustrer comment certains besoins sectoriels sont déjà comblés efficacement.

3. Travailler en partenariat avec les parties intéressées dans les milieux de travail pour dégager les principaux critères de l'élaboration de méthodes réalistes, pratiques et valides de cours de langue axés sur l'emploi pouvant être utilisées par CIC, les provinces et les territoires, ainsi que les fournisseurs communautaires de formation linguistique.

Le projet a débuté par une analyse visant à répondre à des questions comme :

- Quels sont les besoins, défis et obstacles relatifs à une meilleure formation linguistique?
- Quels sont les problèmes particuliers des petites et moyennes entreprises?
- Quels sont les besoins de développement des connaissances de l'industrie?
- Dans quelle mesure l'industrie est-elle au courant des problèmes et des ressources?
- Comment la formation linguistique axée sur l'emploi peut-elle appuyer des aspects comme les placements professionnels?
- Quelle est la place de la formation linguistique dans la reconnaissance des titres de compétence?
- Que fait l'industrie actuellement?
- Quels sont les modèles? Par exemple, les cours de langue font-ils partie de l'apprentissage en cours d'emploi ou suppose-t-on que ces compétences sont acquises hors du milieu de travail?
- Comment mobiliser les employeurs afin d'élaborer un plan réaliste?

Le projet a ensuite porté sur les pratiques exemplaires et mis l'accent sur la compréhension des rôles du patronat, des syndicats et des conseils sectoriels pour offrir des CLNA en milieu de travail.

Tout au long du projet, le CSPC a obtenu l'appui et les conseils de fonctionnaires de CIC : Rosaline Frith, directrice générale, Intégration; Althea Williams, conseillère principale, Politiques et programmes, Établissement; Stephanie Peck, agente de programme, Établissement.

2 Méthodologie

2.1 Atelier du 12 janvier sur les CLNA

Le 12 janvier 2004, le CSPC présentait un exposé sur son projet à l'atelier de CIC sur les CLNA à Toronto, qui constituait également une tribune de rétroaction informelle de la part de nombreux intervenants clés.

Une table ronde sur le rôle des employeurs dans la prestation des CLNA a été très instructive. Les fournisseurs de cours de langue ont fait mention d' une pratique fréquente chez de nombreux employeurs. Des membres d'un même groupe linguistique sont embauchés et dirigés par un superviseur ou un contremaître du même groupe linguistique, ce qui fait que les problèmes de langue au travail sont évités et ne sont pas réglés. D'autres commentaires ont fait ressortir la nécessité de s'attaquer à des problèmes comme la culture de travail, le racisme et la discrimination, ainsi que la structure hétérogène des « immigrants », en tant que groupe.

De nombreux fournisseurs de formation linguistiques trouvent que les employeurs ne sont pas convaincus des avantages d'embaucher des immigrants ou d'accroître leurs compétences. L'évaluation des titres de compétence et la formation sont considérés comme des coûts, et certains participants estimaient que, sans subventions, les employeurs éviteraient de se lancer dans la formation linguistique. La nécessité de sensibiliser les employeurs et d'appuyer davantage l'embauche et la formation des immigrants n'a cessé d'être répétée tout au long de la journée.

La session a également précisé les mesures que prennent les organismes réglementaires pour faciliter la transition et l'accélération des formalités pour les professionnels formés à l'étranger. Les organismes de réglementation eux-mêmes offrent des cours de langue et facilitent les placements professionnels chez divers employeurs participants – un modèle qui pourrait convenir le mieux aux conseils sectoriels.

Plusieurs participants ont indiqué que les employeurs devraient utiliser les Standards linguistiques canadiens (SLC) pour décrire les exigences linguistiques professionnelles. Les employeurs sont souvent incapables de décrire exactement leurs exigences et se contentent d'une évaluation subjective des compétences linguistiques des candidats fondée sur la prononciation et les attributs culturels. L'utilisation des SLC pour définir les exigences linguistiques, un peu comme Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) a classifié les professions en fonction de neuf compétences essentielles, faciliterait grandement l'appariement des niveaux de compétence et des exigences.

L'atelier a également contribué à clarifier les différences entre divers programmes de formation linguistique comme les Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC), l'ancien programme de Formation linguistique liée au marché du travail (FLMT) de CIC, et le nouveau programme de CLNA. De plus, les fonctionnaires provinciaux responsables de la formation linguistique ont permis de mieux comprendre les dimensions fédérales et provinciales du dossier.

À la lumière du contexte fourni par cet atelier, nous avons élaboré un plan de travail détaillé et une liste des principaux informateurs, afin de guider notre travail.

2.2 Consultations préliminaires des experts

Nous avons consulté le Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC) et l'Association des collèges communautaires du Canada (ACCC) pour obtenir leurs conseils et leur appui.

Pauline MacNaughton, directrice générale, CNCLC, a présenté son point de vue sur les Standards linguistiques canadiens et les projets du CNCLC relatifs aux CLNA. À titre de conseillère, elle a donné ses conseils et ses commentaires tout au long du projet. Afin d'établir un lien entre les conseils sectoriels et le CNCLC, des questions relatives aux SLC ont été incluses dans l'enquête auprès des conseils sectoriels.

Terry Anne Boyles, vice-présidente, Services aux membres et politiques publiques, ACCC, a décrit les activités du groupe de travail de l'ACCC sur les questions d'immigration qui touchent les collèges – soit la formation en ALS et en FLS. Anna Toneguzzo, de l'ACCC également, a fourni de l'information sur les rôles des collèges communautaires. Des comptes rendus directs sur les activités des collèges communautaires relatives à l'immigration ont été obtenus à la table ronde de l'ACCC sur l'immigration, au début de mars.

2.3 Aperçu statistique et analyse documentaire

Afin d'obtenir une bonne compréhension globale du problème, des données statistiques ont été compilées sur l'immigration et la langue. L'accent a porté tout particulièrement sur l'attitude des dirigeants de l'industrie envers l'immigration et sur les données qui permettaient de mieux comprendre les enjeux du point de vue des professions et de l'industrie.

Bien qu'une analyse documentaire officielle n'ait pas été prévue dans la proposition originale, le CSPC a collecté des données sur les programmes de langue offerts au Canada ainsi que des exemples de pratiques novatrices. Une partie de ce matériel a servi à l'analyse, et l'aperçu statistique ainsi que l'analyse documentaire ont grandement contribué à situer le contexte.

2.4 Principaux informateurs

Durant les premières semaines du projet, une liste des principaux informateurs a été compilée pour réaliser trois entrevues dans chaque catégorie : conseils sectoriels, patronat et syndicats. Trois autres entrevues avec des fournisseurs de formation linguistique ont également été ajoutées. Comme l'intérêt pour le projet a été plus grand que prévu, nous avons effectué un plus grand nombre d'entrevues que ce qui était prévu au départ. En plus de la table ronde de l'ACCC sur l'immigration et de l'atelier sur les CLNA de CIC, la conférence du Western Workplace Essential Skills Network (WWESTNET) a donné la possibilité de discuter du projet et d'obtenir les points de vue de 20 autres personnes, dont les noms ne figurent cependant pas dans la liste d'entrevues. Les points de vue ont été obtenus de toutes les régions du Canada, sauf le Nouveau-

Brunswick, l'Î.-P.-É. et Terre-Neuve et Labrador. La ventilation finale des entrevues est illustrée au tableau 1.

Tableau 1 : Principaux informateurs par secteur

Secteur	Nombre d'entrevues	% des entrevues
Patronat	7	20 %
Syndicats	4	11 %
Conseils sectoriels et organismes conjoints	4	11 %
Gouvernement	10	29 %
Fournisseurs de formation linguistique	6	18 %
Autres organisations non gouvernementales	4	11 %
Total	**35**	**100 %**

(Voir l'annexe A pour la liste des personnes consultées, et l'annexe B pour les questions d'entrevue).

2.5 Enquête auprès des conseils sectoriels

Gary Greenman, directeur général, Alliance des conseils sectoriels, et l'ACCC ont grandement contribué à l'élaboration de l'enquête auprès des 28 conseils sectoriels du Canada. Douze conseils ont répondu, ce qui représente un taux de réponse de 46 % (voir l'annexe C pour le questionnaire de l'enquête).

Presque tous les conseils sectoriels qui ont répondu ont manifesté le désir de discuter davantage de la question. Un groupe de réflexion de trois personnes s'est réuni le 5 mai (voir l'annexe D pour les questions examinées à cette occasion). Quelques autres conseils ont été dirigés vers le CNCLC pour explorer les possibilités d'établir des normes relatives aux diverses professions.

2.6 Analyse et conclusions

L'analyse des résultats, ainsi que les recommandations à CIC, se fonde sur les besoins et les défis du patronat, des syndicats et des conseils sectoriels dans la prestation et l'appui des CLNA. Au départ, nous nous attendions à trouver de 10 à 15 pratiques exemplaires chez les employeurs. Mais vu l'absence d'activité des employeurs dans ce domaine, nous n'avons pu obtenir un nombre suffisant d'exemples révélateurs. Lorsque les employeurs participent à la prestation des CLNA en milieu de travail, ils ont tendance à se trouver dans des provinces qui offrent des programmes d'appui aux cours. Nous présentons plutôt cinq groupes de pratiques des employeurs, des collèges, du gouvernement et des collectivités.

3 Portée et compréhension

3.1 Le gouvernement fédéral et la formation linguistique

En 1992, le gouvernement fédéral a lancé les Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC) et le programme complémentaire de Formation linguistique liée au marché du travail (FLMT). D'après Karen Lior, ces programmes ont pour ainsi dire remplacé les anciens programmes financés par le gouvernement fédéral ainsi que de nombreux programmes provinciaux d'ALS. Elle a ajouté que 80 % du financement accordé par le gouvernement fédéral à la formation linguistique est passé de l'emploi à l'immigration à la Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada. La formation linguistique de base est maintenant offerte dans le cadre de l'établissement et non de la formation axée sur le marché du travail[2].

Le programme de FLMT a cependant pris fin, après la division de la Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada, dont les fonctions ont alors été transférées à Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et à Citoyenneté et Immigration Canada (CIC). La distinction entre la formation axée sur l'emploi et la formation linguistique a été accentuée par les changements apportés en 1995 à la Loi sur l'assurance-emploi. CIC a alors été chargé des activités relatives à l'établissement, tandis que DRHC se chargeait de la formation axée sur le marché du travail. Mais l'accès à ce second type de formation se limitait aux personnes admissibles à l'assurance-emploi, ce qui exclut de nombreux immigrants. Les nouveaux immigrants ont dû se contenter des programmes CLIC, qui ne sont généralement pas axés sur le marché du travail et qui ont tendance à se terminer entre les niveaux SLC 3 et 5, selon la région. De plus, les immigrants doivent participer à ces programmes dans les trois années qui suivent leur établissement au Canada.

Dans le budget de 2003, le gouvernement fédéral a affecté 10 millions de dollars répartis sur deux ans, afin d'aider ses partenaires à offrir davantage de formation linguistique axée sur le marché du travail. Même si les nouveaux CLNA reprennent de nombreuses caractéristiques de la FLMT, une nouvelle caractéristique est l'obligation que le partenaire qui offre les cours en partage les frais à 50 %[3].

Le programme repose sur le principe que « l'immigrant moyen a un niveau d'éducation plus élevé que la personne née au Canada, mais certains immigrants n'ont pas les aptitudes linguistiques en anglais ou en français qui leur permettront d'utiliser leurs compétences de façon optimale. Accroître les niveaux de formation linguistique actuels aiderait à mettre en valeur le capital humain qu'apporte l'immigration[4] ». Par conséquent, les CLNA ciblent les immigrants aux niveaux SLC 7 à 10, qui vivent dans les grands centres urbains (à elles seules, Vancouver, Toronto et Montréal accueillent 75 % de tous les immigrants).

Plusieurs provinces ont conclu des ententes avec CIC pour offrir directement des cours de langue, tandis que d'autres ont conclu des ententes de cogestion. La façon dont les provinces

[2] Lior, Karen Charnow. "LINC to What?"
[3] Conversation avec Althea Williams, CIC, 18 mars 2004
[4] Citoyenneté et Immigration Canada. « Décembre 2003 – Bulletin sur les Cours de langue de niveau avancé »

appuient la formation linguistique varie et dépend de la réglementation fédérale. Par exemple, jusqu'à ce que le financement de CIC soit modifié à la fin des années 1990, l'Alberta avait un vaste programme d'anglais en milieu de travail, qui a maintenant été réduit à un seul projet par année au cours des deux dernières années. L'activité parrainée exclusivement par les employeurs se limite au secteur pétrolier et gazier, où les employeurs paient pour améliorer les compétences linguistiques de leurs professionnels, mais font face à une pénurie de professeurs de langue.

Au Manitoba, où le gouvernement provincial administre un programme d'anglais en milieu de travail depuis plus de 15 ans, le principal message est que les employeurs ne sont pas des éducateurs – ils sont prêts à investir, mais ils doivent trouver un programme substantiel et efficace dans lequel ils peuvent investir. Grâce à l'expérience acquise en offrant des programmes de transition et au partenariat avec Workplace Education Manitoba pour offrir un éventail de programmes de formation en milieu de travail axés sur des compétences particulières, les programmes sont offerts en milieu de travail et dans un contexte de pré-emploi. De plus, avec les programmes à temps partiel, l'initiative semble convenir aux besoins des petites et moyennes entreprises.

3.2 Admissibilité aux CLNA

Les immigrants admissibles aux CLNA comprennent les résidents permanents, les réfugiés au sens de la Convention et les personnes protégées, ainsi que les personnes qui ont obtenu un permis de résidence temporaire afin d'accélérer leur admission au Canada. Les citoyens canadiens sont exclus. Comme le grand public, les employeurs ont tendance à ne pas vraiment faire de distinctions entre les immigrants, et ils connaissent mal les différents types de statut d'immigrant ainsi que les conséquences sur les services et les possibilités d'emploi. De fait, le statut d'immigrant varie grandement, en fonction des catégories suivantes :

- Famille
- Réfugiés
- Gens d'affaires
- Travailleurs qualifiés
- Candidats d'une province
- Autres (comme les aides familiales)

En 2002, le nombre de personnes arrivées au Canada dans chaque catégorie se ventilait comme suit :

Tableau 2 : 2002 – Immigrants au Canada selon le statut[5]

Catégorie d'immigrant	Nombre	%
Famille	65 227	28 %
Réfugiés	25 111	11 %
Gens d'affaires	11 041	5 %
Travailleurs qualifiés	123 357	54 %
Candidats d'une province	2 127	1 %
Autres	2 145	1 %
Total	**229 058**	**100 %**

La catégorie des travailleurs qualifiés exige que le requérant principal possède un métier ou une profession de niveau 0 (professions de gestion), de niveau A (exigeant des études postsecondaires), ou de niveau B (exigeant des études collégiales ou un apprentissage) de la classification nationale des professions (CNP). Même si des points sont accordés aux immigrants pour leur expérience de travail des dix années antérieures, il n'y a aucune garantie que l'expérience ou les titres de compétence seront acceptés au Canada.

Formant la plus importante catégorie d'immigrants, les travailleurs qualifiés constituent la principale cible pour les CLNA; il y a cependant probablement de fortes chances qu'ils arrivent avec une assez bonne connaissance de l'anglais ou du français.

Tableau 3 : Pourcentage ne parlant ni français ni anglais, selon la catégorie, 2002[6]

Catégorie d'immigrant	% ne parlant ni français ni anglais
Famille (requérants principaux et personnes à charge)	54,93 %
Réfugiés (requérants principaux et personnes à charge)	50,52 %
Gens d'affaires (requérants principaux)	56,48 %
Travailleurs qualifiés (requérants principaux)	15,78 %

Il est devenu clair que le critère de la non-citoyenneté fixé pour l'admissibilité aux CLNA influe sur la façon dont l'initiative est reçue dans les milieux de travail. Un programme « en milieu de travail » qui fait des distinctions entre les travailleurs pourrait plaire moins qu'un autre qui n'en fait pas. Il est aussi devenu évident durant nos recherches que l'exigence des CLNA relatives aux niveaux élevés de SLC exclut les immigrants dont le niveau SLC est inférieur à 6 et qui travaillent déjà.

[5] Citoyenneté et Immigration Canada, Faits et chiffres 2002, Aperçu de l'immigration
[6] Citoyenneté et Immigration Canada, Faits et chiffres 2002, Aperçu de l'immigration

3.3 Portée de la recherche

La recherche a été effectuée dans la perspective du patronat, des syndicats et des conseils sectoriels. Les organismes de réglementation et les associations professionnelles ont été délibérément exclus, principalement pour deux raisons : premièrement, le mandat du projet portait sur les besoins du patronat, des syndicats et des conseils sectoriels; deuxièmement, l'expérience et les efforts des organismes de réglementation sont déjà bien connus et documentés. Ainsi, plusieurs projets de transition en Ontario, ainsi que plusieurs projets de reconnaissance des titres de compétence étrangers et d'évaluation et de reconnaissance des acquis (ERA) portent sur ces groupes.

La recherche indique cependant que la présence d'un groupe de médiation, comme un organisme de réglementation ou de services aux immigrants, faciliterait la participation du patronat et des syndicats aux CLNA. La présence d'un tel groupe rendrait probablement le processus plus coulant pour les employeurs. Les conseils sectoriels pourraient jouer ce rôle dans le cas des métiers non réglementés.

Comme les CLNA ne s'appliquent pas au Québec, la recherche n'a pas porté sur les cours de français, encore que la situation des cours de langue à l'intention des immigrants au Québec ait été examinée dans le cadre de la recherche préliminaire.

Bien qu'un glossaire des termes employés tout au long de la recherche soit fourni dans le rapport, plusieurs distinctions importantes doivent être établies dès le départ. Parmi les nombreux types d'apprenants d'ALS, il y a ceux qui savent lire et écrire leur langue maternelle, tandis que d'autres, appelés les apprenants d'ALS peu alphabétisés, ne le savent pas et doivent surmonter des difficultés particulières. Il y a également d'autres difficultés pour les apprenants dont la langue maternelle n'utilise pas l'alphabet romain. D'autres encore sont éduqués en anglais mais ont des accents qui peuvent gêner la communication. Au besoin, le rapport établit une distinction entre les types d'apprenants d'ALS; mais pour faciliter la lecture, ces distinctions ne sont pas toujours exprimées ouvertement.

Même si les CLNA favorisent les nouveaux arrivants et les non-citoyens, les questions relatives à l'ALS en milieu de travail touchent un groupe plus large. Certains travailleurs qui résident au Canada depuis des décennies et qui sont peut-être devenus citoyens canadiens, ont encore des problèmes de langue. D'autres se sont débrouillés jusqu'à ce que les exigences linguistiques du travail augmentent à cause de nouveaux règlements ou de nouvelles méthodes de travail et que leurs connaissances linguistiques deviennent insuffisantes.

La recherche s'efforce constamment d'intégrer les points de vue de tous les travailleurs qui pourraient avoir des problèmes de langue. Pour cette raison, l'analyse de l'état actuel des CLNA est peut-être « à moitié fouillée ». Les CLNA peuvent aider ceux qui ont des besoins particuliers en anglais comme une formation linguistique axée sur le métier; mais pour les nombreux travailleurs spécialisés ou qualifiés qui ont déjà un emploi, des cours d'anglais plus généraux en milieu de travail pourraient convenir davantage. La recherche semble indiquer que les nuances des distinctions et définitions des programmes gouvernementaux sont inutiles en milieu de travail.

4 Contexte et analyse

4.1 L'importance de l'immigration dans l'offre de main-d'œuvre

L'analyse a débuté par un examen du rôle de l'immigration dans divers secteurs et métiers, afin de mieux comprendre le contexte de l'étude. Tout au long de l'histoire du Canada, l'immigration a constitué un facteur important, voire déterminant, de l'offre de main-d'œuvre, et les résultats du dernier Recensement semblent indiquer que la dernière décennie du XX^{e} siècle n'a pas fait exception. Entre 1991 et 2001, la main-d'œuvre du Canada s'est accrue de 1,4 million de personnes, 70 % de cette augmentation étant attribuable aux 978 000 immigrants.[7]

Le profil des études des nouveaux immigrants est conforme au désir d'attirer de la main-d'œuvre qualifiée de l'étranger. Un fort pourcentage de nouveaux immigrants arrive tous les ans avec une formation postsecondaire. En 2001, 46 % (66 013) des nouveaux immigrants âgés de 15 ans ou plus détenaient un diplôme universitaire, et 14 % de plus détenaient un diplôme non universitaire ou un certificat professionnel[8]. En comparaison, les 29 universités ontariennes n'ont accordé que 53 664 diplômes de baccalauréat en 1998.

D'après les données du Recensement de 2001, les immigrants représentent une proportion importante de la main-d'œuvre du Canada – en particulier dans le secteur manufacturier, ainsi que dans les services professionnels, scientifiques et techniques. En effet, 27 % de la main-d'œuvre manufacturière se compose d'immigrants, et un immigrant sur dix est un immigrant récent (s'étant établi au cours des dix dernières années).

---

[7] La dépendance du Canada envers l'immigration pour accroître sa population active est plus grande que celle des États-Unis, mais assez semblable. Entre 1990 et 2000, 50 % de la croissance de la population active américaine était attribuable à l'immigration. Voir *Immigrant Workers and the Great American Job Machine: The Contributions of New Foreign Immigration to National and Regional Labour Force Growth in the 1990s.* Andrew Sum, Neeta Fogg, Paul Harrington. Northeastern University, Center for Labor Market Studies.

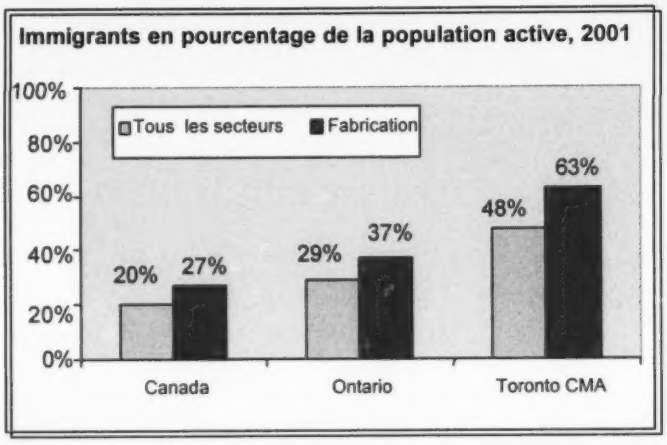
[8] Citoyenneté et Immigration Canada. Faits et chiffres 2001 : Aperçu de l'immigration

Tableau 4

Industrie	% d'immigrants	% d'immigrants récents
31-33 Fabrication	27 %	10 %
55 Gestion de sociétés et d'entreprises	25 %	7 %
54 Services professionnels, scientifiques et techniques	25 %	9 %
56 Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	24 %	9 %
53 Services immobiliers et services de location et de location à bail	23 %	5 %
52 Finance et assurance	23 %	7 %
72 Hébergement et services de restauration	22 %	9 %
81 Autres services (sauf administration publique)	21 %	7 %
41 Commerce de gros	21 %	7 %
Main-d'œuvre de 15 ans ou plus par industrie - Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (1997)	**20 %**	**6 %**
51 Secteur de l'information et industrie culturelle	20 %	7 %
62 Soins de santé et assistance sociale	19 %	5 %
48-49 Transport et entreposage	19 %	5 %
61 Services d'enseignement	17 %	4 %
44-45 Commerce de détail	17 %	6 %
23 Construction	17 %	4 %
71 Arts, spectacles et loisirs	14 %	4 %
22 Services publics	13 %	2 %
91 Administration publique	11 %	2 %
11 Agriculture, foresterie, pêche et chasse	10 %	3 %
21 Extraction minière et extraction de pétrole et de gaz	8 %	2 %

Professions	% d'immigrants	% d'immigrants récents
J Transformation, fabrication et services d'utilité publique	30 %	12 %
C Sciences naturelles et appliquées et domaines apparentés	27 %	11 %
A Gestion	22 %	5 %
D Secteur de la santé	20 %	5 %
Toutes les professions	**20 %**	**6 %**
B Affaires, finances et administration	19 %	5 %
G Vente et services	19 %	7 %
F Arts, culture, sports et loisirs	18 %	5 %
H Métiers, transport et machinerie	17 %	5 %
E Sciences sociales, enseignement, administration publique et religion	17 %	4 %
I Secteur primaire	10 %	3 %

Graphique 1



Étant donné l'inquiétude croissante des dirigeants syndicaux et patronaux au sujet des pénuries de compétences et de la dépendance historique du Canada envers l'immigration comme source de main-d'œuvre qualifiée, les difficultés grandissantes des immigrants à trouver des emplois en harmonie avec leurs compétences ont des conséquences directes sur l'efficacité du marché du travail et sur la productivité nationale.

Une étude récente de Statistique Canada[9] sur les résultats des recherches d'emploi des immigrants six mois après leur arrivée au Canada a également révélé que moins de la moitié (44 %) avaient trouvé un emploi. Parmi ceux qui avaient décroché un emploi, 60 % *travaillaient dans un secteur professionnel différent de celui qui avait précédé leur immigration*. Par exemple, chez les immigrants qui avaient trouvé un emploi dans un délai de six mois, 39 % occupaient un emploi dans le secteur des sciences naturelles et appliquées avant leur immigration, mais seulement 19 % occupaient des emplois de ce genre six mois après leur établissement.

4.2 Comment les dirigeants patronaux et syndicaux réagissent aux pénuries de compétences

Les personnes interrogées lors de à l'enquête du CSPC *Points de vue 2002* auprès des dirigeants syndicaux et patronaux devaient évaluer l'importance de diverses mesures pouvant répondre aux besoins de compétences de leur organisme. L'enquête donnait une liste de 15 mesures possibles, pour lesquelles les gestionnaires et les dirigeants syndicaux devaient indiquer s'ils la jugeaient « pas importante », « un peu importante » ou « très importante ».

Les mesures choisies le plus souvent portaient sur la main-d'œuvre existante – rehausser les compétences, encadrer les employés, garder les employés et planifier la relève ont été évoqués par les quatre groupes de sondés pour à *Points de vue*. Dans une proportion respective de 59 % et de 70 %, les gestionnaires et les dirigeants syndicaux du secteur privé étaient les plus enclins à

[9] Statistique Canada, Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada : le processus, les progrès et les perspectives. N° 89-611-XIF, 2003 au catalogue

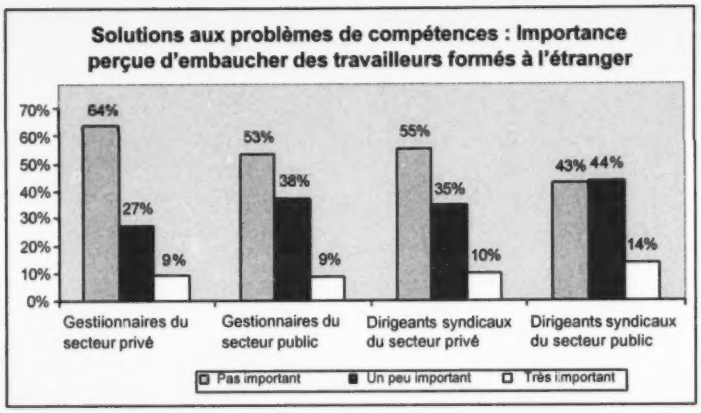
considérer qu'*améliorer les compétences des employés actuels* était « très important », tandis que *planifier la relève* état le choix le plus fréquent pour les gestionnaires et les représentants syndicaux du secteur public. Il y avait également un consensus assez général sur des mesures moins importantes pour répondre aux besoins de compétences.

Tableau 5 : Mesures pour répondre aux besoins de compétences : Pourcentage des gestionnaires et des dirigeants syndicaux affirmant que la mesure choisie est « très importante », Points de vue 2002, CSPC

	Gestionnaires		Dirigeants syndicaux	
	Secteur privé	Secteur public	Secteur privé	Secteur public
Rehausser les compétences des employés	59	61	70	52
Améliorer la planification de la relève	50	63	59	61
Prendre des mesures pour garder les employés actuels	45	49	44	54
Faire encadrer les jeunes travailleurs par leurs aînés	45	50	64	58
Embaucher des jeunes qui entrent sur le marché du travail	40	39	50	39
Établir des politiques de retraite progressive	14	28	43	48
Changer les descriptions de poste; réaffecter les tâches	23	35	18	27
Attirer des travailleurs d'autres organismes	23	35	17	19
Remplacer les travailleurs par des machines et de l'équipement	15	6	20	8
Accroître la sous-traitance	13	14	22	13
Embaucher des Autochtones	9	19	22	20
Embaucher des travailleurs formés à l'étranger	**9**	**9**	**10**	**14**
Embaucher des minorités visibles	7	13	20	22
Réduire les effectifs	7	9	19	11
Embaucher des handicapés	5	9	17	13

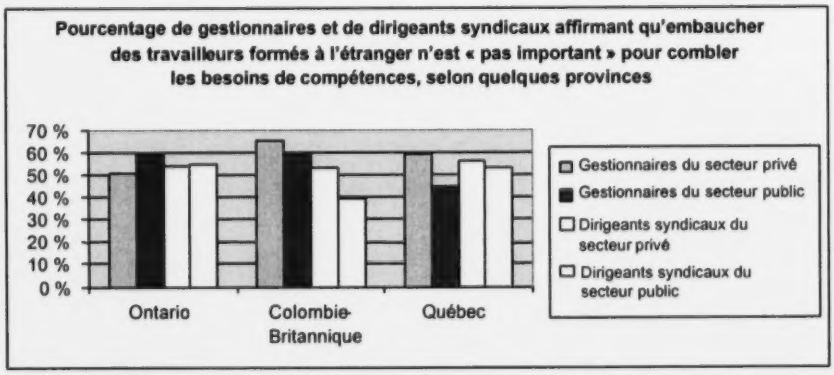
Relativement peu de gestionnaires et de dirigeants syndicaux considèrent qu'embaucher des travailleurs formés à l'étranger est une mesure « très importante » pour combler les besoins de compétences. En fait, une très grande proportion d'entre eux considèrent cette mesure « pas importante ».

Graphique 2



La faible importance accordée à l'embauche de travailleurs formés à l'étranger s'explique en partie par les profils d'établissement inégaux des nouveaux immigrants, qui limitent leur disponibilité pour les employeurs dans certaines régions. Plus de la moitié des immigrants récents se sont établis sur le marché du travail ontarien, et près de 90 % résident dans trois provinces : l'Ontario, la Colombie-Britannique et le Québec. Néanmoins, les données de *Points de vue 2002* montrent que même dans ces provinces, embaucher des travailleurs formés à l'étranger a tendance à être considéré comme une mesure « pas importante » pour combler les besoins de compétences. En Ontario, par exemple, 51 % des gestionnaires du secteur privé et 59 % des gestionnaires du secteur public affirment qu'embaucher des travailleurs formés à l'étranger n'est pas une solution importante pour combler leurs besoins de compétences, tandis qu'environ 33 % considèrent cette solution un peu importante, et seulement 10 % affirment qu'elle est très importante.

Graphique 3



L'importance perçue d'embaucher des travailleurs formés à l'étranger augmente – encore que faiblement – dans les entreprises dont les besoins pourraient être plus urgents. En Ontario, les gestionnaires qui s'attendent à ce que 10 % ou plus de leurs employés prennent leur retraite au cours des cinq prochaines années n'étaient que légèrement plus enclins que ceux qui s'attendent

à moins de départs à la retraite à trouver très important d'embaucher des travailleurs formés à l'étranger (8 % comparativement à 15 %). Bref, les résultats de *Points de vue 2002* indiquent que pour la majorité des dirigeants des secteurs privé et public, embaucher des travailleurs formés à l'étranger n'est tout simplement pas une solution stratégique essentielle pour combler les besoins en compétences.

4.3 Obstacles perçus à l'embauche de travailleurs formés à l'étranger

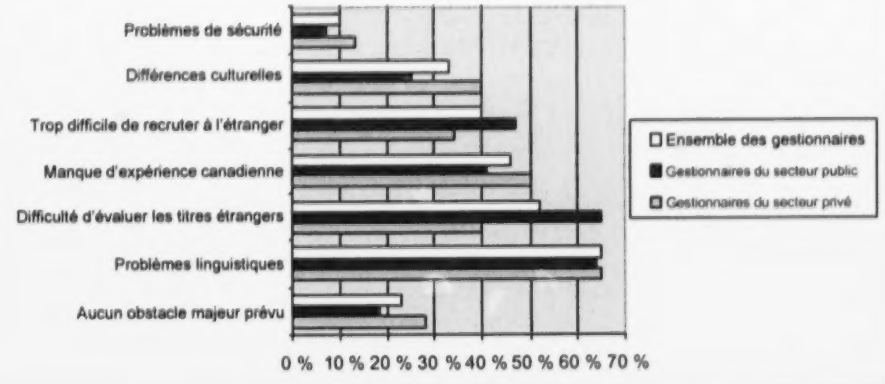
L'enquête *Points de vue 2002* interrogeait également les gestionnaires des secteurs privé et public sur les principaux obstacles à l'embauche de travailleurs formés à l'étranger. Les sondés devaient choisir jusqu'à trois obstacles possibles sur une liste de six.

Chez les gestionnaires qui s'attendaient à embaucher de nouveaux employés[10], seule une faible proportion – 28 % dans le secteur privé et 18 % dans le secteur public – ont indiqué ne s'attendre à aucun obstacle important. *L'obstacle signalé le plus souvent était les problèmes linguistiques*, puisque 33 % des gestionnaires qui s'attendent à embaucher de nouveaux employés ont affirmé qu'il s'agissait du principal obstacle à l'embauche de travailleurs formés à l'étranger.

Le deuxième et le troisième obstacles signalés le plus souvent étaient la « difficulté d'évaluer les titres étrangers » (52 %) et le « manque d'expérience canadienne » (46 %). Un pourcentage relativement moins élevé de gestionnaires considérait les différences culturelles comme un obstacle (33 %), tandis que les « problèmes de sécurité » étaient rarement évoqués (10 %).

Graphique 4

Principaux obstacles à l'embauche de travailleurs formés à l'étranger, Gestionnaires des secteurs public et privé qui pensent embaucher, 2002



[10] Cinquante-deux pour cent des gestionnaires du secteur privé et 62 % des gestionnaires du secteur public s'attendaient à embaucher de nouveaux employés (aucun délai n'était précisé).

Les obstacles perçus à l'embauche de travailleurs formés à l'étranger pourraient expliquer pourquoi si peu de gestionnaires accordent une importance stratégique aux travailleurs formés à l'étranger comme source de compétences. *Seulement 9 % des gestionnaires ont affirmé qu'embaucher des travailleurs formés à l'étranger est une « mesure très importante » pour combler les besoins de compétences de leur organisme.* De fait, les gestionnaires préconisaient plus souvent d'« accroître la sous-traitance » et de « changer les descriptions de poste » pour combler les besoins futurs. Dans le contexte d'un marché du travail dont la croissance dépend de plus en plus de l'immigration et d'une conjoncture commerciale dans laquelle les inquiétudes au sujet des pénuries de compétences s'intensifient, il semble bizarre que les travailleurs formés à l'étranger ne soient pas considérés comme une source de compétences plus importante.

De toute évidence, un grand problème consiste à trouver des moyens de mobiliser efficacement le patronat et les syndicats autour de l'immigration, et de mettre en place des démarches participatives qui répondent aux besoins de l'économie et du marché du travail grâce à une intégration et à une utilisation plus efficaces des compétences des immigrants. Comme le révèle *Points de vue 2002*, il y a une conscience répandue et courante des obstacles à l'embauche de travailleurs formés à l'étranger, ce qui constitue une base efficace sur laquelle pourraient s'édifier des programmes efficaces et répondant aux besoins. À partir de cette analyse, des consultations ont été menées avec les employeurs, les représentants syndicaux, les conseils sectoriels et les fournisseurs de formation linguistique, afin de mieux comprendre les obstacles.

5 Résultats

5.1 Patronat

Le patronat n'a cessé de répéter que l'anglais au travail n'était pas un enjeu très prioritaire. Dans les villes et les provinces où l'immigration est très élevée, l'anglais est considéré comme un enjeu communautaire, mais non comme une question qui touche les employeurs. Des organismes comme Manufacturiers et exportateurs du Canada (MEC) ont indiqué que leurs membres n'avaient pas soulevé l'ALS comme un dossier sur lequel l'organisme devrait se pencher. Ce n'est que lorsque les entreprises ont été interrogées directement sur l'ALS qu'elles ont reconnu le fait que la langue était un problème dans leur milieu de travail, et les grandes sociétés semblaient mieux y faire face que les petites.

Dans les provinces où les immigrants sont peu nombreux, comme la Saskatchewan et la Nouvelle-Écosse, la question ne préoccupe pas les employeurs. En Saskatchewan, de nombreux immigrants ne peuvent se trouver d'emploi à cause de barrières systémiques et d'obstacles liés à la race, la langue et l'absence d'ERA. Même lorsque les immigrants ont été attirés dans ces petites provinces, ils les quittent souvent après peu de temps.

Par contre, de nombreux employeurs et leurs associations ont soulevé la question des pénuries croissantes de compétences, ce qui laissait croire que les employeurs se tournaient vers les immigrants pour combler ces pénuries. Les résultats confirment que c'est effectivement ce qui se passe. Le déclin des taux de chômage ne laisse que les chômeurs chroniques dans le réservoir de main-d'œuvre non immigrante, un groupe qui représente des coûts de formation importants. Par

conséquent, les employeurs préfèrent chercher à l'étranger des candidats possédant déjà des compétences bien affinées.

Les employeurs ne s'attendent pas à former ces travailleurs, mais plutôt à trouver des travailleurs formés qui parlent un anglais satisfaisant. Pour les travailleurs qualifiés qui ont besoin de cours d'ALS, les employeurs ont indiqué qu'ils s'attendaient à ce que les organismes d'aide aux immigrants comblent ce besoin. Dans certains cas, des immigrants d'un même groupe linguistique sont recrutés, ce que l' on croit susceptible d'atténuer les problèmes de langue dans les milieux de travail canadiens. Par conséquent, le recrutement outre-mer est considéré comme une façon de pallier une pénurie de « compétences » plutôt qu'une pénurie de travailleurs – les entreprises à qui nous avons parlé au Manitoba, en Saskatchewan et en Colombie-Britannique recrutent toutes outre-mer pour remédier à des pénuries de compétences.

Certains employeurs résolvent les problèmes de langue en embauchant des travailleurs d'un même groupe linguistique et en nommant contremaître ou superviseur celui qui s'exprime le mieux en anglais. Cette personne devient un « contrôleur d'accès », qui embauche d'autres personnes et contrôle l'atelier, puisque l'on peut maîtriser un grand nombre de ces emplois en mémorisant des tâches routinières. À cause de leur faible connaissance de l'anglais, les personnes qui occupent ces postes ont tendance à travailler bien au-dessous de leur niveau de compétence[11].

Un nombre grandissant d'entreprises appartenant à des immigrants ou des Néo-Canadiens embauchent des membres de leur groupe culturel et travaillent dans leur langue. De plus, de nombreux propriétaires ne sont pas membres d'associations comme MEC et préfèrent former leurs propres associations de gens d'affaires qui agissent en leur nom pour combler des besoins comme la formation linguistique.

Un autre moyen employé par les entreprises pour surmonter des problèmes de langue consiste à confier aux travailleurs formés à l'étranger des tâches de base, qu'un professionnel canadien certifie ensuite. C'est souvent le cas pour les ingénieurs immigrants qui n'ont pas de licence canadienne, mais qui peuvent effectuer diverses tâches. Les employeurs réduisent ainsi leurs coûts et évitent de devoir donner de la formation. De temps en temps, les employeurs offrent des cours d'ALS aux travailleurs qui ont des possibilités d'avancement.

Il semble exister également une tendance croissance à faire passer des examens pour écarter les immigrants connaissant mal l'anglais. D'autres employeurs exigent un diplôme de 12^{e} année des débutants, tandis que d'autres encore estiment que ce n'est pas la peine d'embaucher des immigrants qui ne maîtrisent pas assez l'anglais.

Les employeurs se sont néanmoins montrés intéressés par plusieurs aspects de l'immigration, comme la reconnaissance des titres étrangers. La section de l'Ontario de MEC a publié un rapport intitulé « Right Before your Eyes: internationally trained workers in Canada » afin de sensibiliser les membres à cette ressource.

---

[11] Constatations empiriques obtenues auprès des participants à l'atelier sur l'ALS tenu le 12 janvier 2004

Certains employeurs laissent les organismes d'aide aux immigrants prendre en main les cours d'ALS et les programmes de transition à l'intention des travailleurs qualifiés. MEC–C.-B. commence à travailler avec la United Chinese Community Enrichment Services Society (SUCCESS), un organisme de la communauté chinoise, pour offrir un programme de transition mettant l'accent sur les métiers. Dans ces cas, les employeurs participent aux placements mais pas à la formation linguistique, ce qui reflète l'opinion générale des employeurs qu'ils ne possèdent pas les compétences nécessaires pour s'occuper des problèmes de langue.

Ailleurs, le Saskatchewan Labour Force Development Board collaborera avec le Saskatchewan Institute of Applied Sciences and Technology (SIAST) pour réaliser un projet de transition à l'intention de gens de métier formés à l'étranger. En outre, au Manitoba, MEC travaille avec un groupe privé appelé Gateway pour offrir une formation en employabilité comprenant notamment des cours de langue.

Les entreprises qui fonctionnent dans des cadres comme l'ISO ou l'analyse des risques et maîtrise de contrôles critiques (ARMPC) reconnaissent l'importance des compétences en anglais et insistent sur les communications de base et la lecture. C'est important également pour les entreprises qui appliquent des modèles de fabrication sans gaspillage, pour lesquels les travailleurs doivent comprendre le matériel de formation.

Certains employeurs comprennent que la formation aide à créer un environnement de travail positif et que les travailleurs qui reçoivent une formation périodique ont tendance à rester davantage dans l'entreprise. Le passage de la sensibilisation à l'action est cependant loin d'être une ligne droite et c'est souvent une crise qui force les employeurs à prendre des mesures linguistiques. Un employeur a parlé de « moment d'apprentissage » – le moment où tout s'éclaircit et où il devient évident que les problèmes linguistiques sont à l'origine d'un problème particulier dans le milieu de travail. Un autre employeur est intervenu lorsqu'il s'est aperçu que des problèmes de sécurité au travail étaient liés à la langue. Comme l'a déclaré un autre informateur : « les huit à dix dernières minutes d'un quart de huit heures représentent les bénéfices et c'est de là que proviennent les fonds pour la formation ».

Le Manitoba possède des années d'expérience dans l'établissement de partenariats pour offrir des cours de langue anglaise et des programmes d'alphabétisation en milieu de travail. Grâce à ces efforts, les employeurs manitobains comprennent que les problèmes de langue et d'alphabétisation des nouveaux résidents ne peuvent être séparés de ceux qu'éprouvent les personnes établies ici depuis plus longtemps.

Nous avons observé que des programmes fructueux de langue, de compétences essentielles et/ou d'alphabétisation étaient offerts dans ce contexte. D'ailleurs, les programmes les plus efficaces intègrent ces compétences dans la formation en milieu de travail, comme le SIMDUT, ou la santé et la sécurité au travail. Des interventions qui fonctionnent comprennent :

- Les exigences du poste alignées sur les besoins linguistiques;
- Les séances d'orientation avant et après-emploi;
- Les programmes de sensibilité interculturelle à l'intention des superviseurs et des gestionnaires;

- Les systèmes d'entraide pour aider les nouveaux travailleurs à s'intégrer;
- Les programmes de mentorat qui font partie du poste du mentor (au lieu de s'ajouter à ses tâches,
- Les moniteurs internes et le matériel interne afin de situer véritablement le contexte du milieu de travail.

Les problèmes de langue prennent souvent d'autres formes. Par exemple, les travailleurs dont l'anglais est la langue seconde et qui demandent souvent des éclaircissements peuvent donner à leur superviseur la fausse impression de ne pas être compétents. Les superviseurs ont souvent besoin d'aide pour renforcer l'apprentissage et les techniques de leurs subalternes dont l'anglais est la langue seconde. Ces défis sont également amplifiés par la diversité de la population immigrante et les différences concernant la capacité de s'intégrer, d'apprendre la langue et de surmonter le choc culturel, laquelle dépend des qualités personnelles et des appuis communautaires.

Le coût de la mise en place d'un programme – infrastructure, gestion du programme, proposition et établissement de partenariats – est beaucoup trop élevé pour qu'une association de gens d'affaires l'assume seule. L'infrastructure, l'établissement de partenariats et les campagnes de financement sont évalués à eux seuls entre 25 000 $ et 40 000 $. De toute évidence, les coûts d'élaboration constituent une barrière et les fonds doivent être disponibles avant même d'envisager un programme. Les employeurs ont tendance à ne pas vouloir prendre de risques, ce qui rend peu probable un investissement initial des entreprises en remplacement d'autres mesures incitatives.

Diverses parties intéressées ont indiqué que, pour rendre cette question plus prioritaire dans les entreprises, le problème de l'anglais devait être lié aux pénuries de compétences. D'ailleurs, en Colombie-Britannique, MEC vient d'établir un groupe de travail sur les pénuries de compétences, qui pourrait cerner les problèmes d'ALS. Il est néanmoins évident que les employeurs hésitent à s'attaquer à ce problème sans un partenariat avec les organismes de service aux immigrants.

Les parties intéressées de l'Alberta, du Manitoba et de la Saskatchewan ont fait valoir que l'immigration ne saurait être la seule solution aux pénuries de compétences. Certains pourraient d'ailleurs juger plus prioritaire d'aller puiser dans l'important réservoir de population autochtone de ces provinces en offrant la formation nécessaire pour porter les compétences de ce groupe à un niveau suffisant pour remédier aux pénuries de l'industrie. Une stratégie d'ALS à l'intention des immigrants risque d'être reléguée à l'arrière-plan, à cause des problèmes plus pressants de la population autochtone.

L'idée des consortiums de MEC, soit des groupes d'une quinzaine d'entreprises qui se réunissent tous les mois pour discuter de rentabilité, pourrait se révéler efficace pour mobiliser les employeurs – surtout les petites et moyennes entreprises (PME) – dans le dossier de l'ALS. Actifs au Manitoba, en Alberta, en Saskatchewan, en Colombie-Britannique et à Terre-Neuve et Labrador, ces consortiums examinent des questions qui sont probablement communes à tous les fabricants et qui pourraient constituer la base de programmes communs de formation linguistique

– des sujets comme la santé et la sécurité, l'éthique professionnelle, la fabrication sans gaspillage, le mode de fonctionnement dans l'environnement canadien.

Le résultat le plus constant est que tout programme doit rendre la participation de l'employeur facile. Les employeurs ne sentent pas le besoin d'offrir des cours de langue ou une formation en compétences essentielles. Il doit y avoir un accès à des professeurs, à des spécialistes et à du financement. Le programme doit être très pratique et clair, et simple – pour citer un employeur : « Il devrait pas falloir se transformer en bretzel pour être admissible ».

Les employeurs, surtout les PME, n'agiront probablement pas seuls, ce qui nécessitera un programme de sensibilisation publique. Comme le milieu des affaires n'est généralement pas au fait des problèmes linguistiques, les employeurs ont besoin d'aide pour commencer à participer, parce qu'ils ont tendance à ne pas savoir quoi faire ni comment faire. Les employeurs pourraient réagir positivement à un programme d'ALS si un consultant ou un groupe d'immigrants leur demandait de créer un partenariat. Mais ils ont besoin d'aide pour cerner le problème et savoir qui appeler, même s'ils communiqueraient probablement avec leur association (MEC, Chambre de commerce, etc.). Certains employeurs pourraient communiquer avec les collèges communautaires locaux, mais probablement pas avec l'université locale. Les démarches doivent tenir compte des objectifs des entreprises – pour citer un employeur : « Quelque chose en quoi ils croient et qui donnerait une meilleure crédibilité aux entreprises ».

5.2 Syndicats

Les représentants syndicaux ont été d'abord interrogés sur la façon dont ils s'attaquent généralement aux problèmes d'immigration, et plus précisément aux problèmes de langue. Le mouvement syndical aborde les questions d'immigration de plusieurs points de vue. Les syndicats craignent depuis longtemps que les employeurs n'utilisent l'immigration pour déplacer les travailleurs canadiens ou importer des travailleurs au lieu de former des Canadiens. Cette crainte est contrebalancée par l'argument tout aussi irréfutable qu'il y a une obligation de former les immigrants, notamment en ALS, avant ou durant l'emploi.

Des efforts ont également été déployés pour recruter des immigrants dans le mouvement syndical. La conférence du Congrès du travail du Canada de 2002 sur les travailleurs de couleur a attiré l'attention sur les problèmes des immigrants et suscité un vif appui des syndicats en faveur de la reconnaissance des titres étrangers. En Colombie-Britannique, la Federation of Labour initie des groupes de jeunes de diverses communautés d'immigrants au mouvement syndical.

Pourtant, l'initiation des immigrants au mouvement syndical n'est pas facile. Selon leurs antécédents, ils peuvent avoir eu peu de contacts avec des syndicats ou en avoir eu avec des syndicats qui ne ressemblent pas à ceux du Canada. En outre, le système d'ancienneté crée l'impression que les syndicats s'opposent aux nouveaux venus sur le marché du travail, même si de nombreux syndicalistes s'efforcent de créer un mouvement syndical rassembleur.

La BC Federation of Labour encourage également une démarche plus rassembleuse pour ceux qui ne parlent pas anglais. À l'aide des ressources de son projet d'alphabétisation en milieu de

travail, elle encourage les syndicats affiliés à utiliser une langue claire dans les communications avec les membres. Dans ses campagnes contre le racisme et la discrimination, elle s'efforce de rejoindre les membres immigrants afin de créer des milieux de travail plus sûrs.

Les syndicats ont soulevé des inquiétudes au sujet des placements professionnels, en particulier pour les jeunes qui participent à des programmes de stages-études, mais de manière plus générale au sujet des placements à l'intention des immigrants afin de leur donner une expérience canadienne. Là encore, la position est que ces stages ne devraient pas enlever des emplois aux travailleurs existants et que le travail devrait être enrichissant. Pour que ces stages fonctionnent bien, cependant, il faut du temps et un grand appui, pour lesquels les employeurs ne sont généralement pas indemnisés.

Les problèmes linguistiques ne sont pas très prioritaires pour les syndicats, même dans les régions où les populations immigrantes sont élevées. Il y a cependant parmi les initiatives de formation des syndicats quelques programmes d'ALS et d'alphabétisation qui adoptent une démarche globale dans laquelle la langue, l'alphabétisation et la responsabilisation personnelle sont encouragées grâce à une méthode axée sur l'apprenant. La philosophie qui sous-tend les efforts des syndicats en vue de rehausser les compétences de leurs membres est que la connaissance de l'anglais donne accès au marché du travail et à une participation entière à la société. Le SVTI (Syndicat du vêtement, textile et autres industries) a intégré cette démarche au centre d'apprentissage qu'il a exploité à Winnipeg à la fin des années 1990 et au début des années 2000, où les membres de diverses origines venaient pour perfectionner leur anglais, leurs connaissances informatiques et leurs capacités de lecture et d'écriture.

Dans de nombreuses provinces, il y a peu d'appuis pour la formation en milieu de travail et les ressources pour les CLIC sont rares. En Colombie-Britannique, même si les travailleurs de la santé ont profité de programmes patronaux-syndicaux pour améliorer leurs compétences, ces activités ont pris fin avec les modifications du financement gouvernemental. En Ontario, les organismes qui offrent des programmes d'alphabétisation et de compétences de base, comme les centres de formation syndicaux, ne sont pas autorisés à donner une formation en ALS, tandis que jusqu'à tout récemment, ressources Humaines et Développement des Compétences du Canada (RHDCC) en Ontario n'approuvait pas de financement pour l'alphabétisation et la formation en ALS des chômeurs.

Les représentants syndicaux ont indiqué que de nombreux immigrants n'avaient pas reçu de formation linguistique parce qu'ils étaient exclus des programmes fédéraux actuels. Les immigrants passent souvent directement à des emplois exigeant une connaissance élémentaire de l'anglais et, dans les grandes villes, ils vivent et fréquentent des gens complètement dans leur propre langue. Dans des domaines comme la santé et la sécurité au travail cependant, les connaissances linguistiques posent problèmes; comme ces travailleurs ne sont pas admissibles à des CLIC, les syndicats entrent souvent en jeu.

Par exemple, la section locale 247 de l'Union internationale des travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce (TUAC) représente les travailleurs de supermarchés qui, bien que pas très bien rémunérés, obtiennent des avantages même s'ils ne travaillent parfois qu'une journée par semaine. Le centre de formation des TUAC conçoit un programme pour les

travailleurs sous-employés qui ne possèdent pas les compétences nécessaires pour occuper d'autres emplois. Le défi consiste à élaborer un programme accessible aux travailleurs qui ont des difficultés de transport ou doivent faire garder leurs enfants, ou qui occupent deux, voire trois emplois. Malgré ces difficultés, l'existence du programme renforcera la confiance des travailleurs inscrits au cours et la cohésion entre les apprenants.

Le Labour Education Centre (LEC) de Toronto met sur pied un programme avec le secteur hôtelier, dont les travailleurs ont souvent de grands besoins en ALS. Il n'y a cependant pas de financement disponible pour l'ALS. Les compressions dans le secteur de l'éducation en Ontario font que le Toronto District School Board n'est plus en mesure de fournir des enseignants pour la formation en ALS liée au travail. Le LEC pourrait embaucher ses propres enseignants pour environ 30 $ de l'heure, mais des contraintes financières l'en empêchent.

Un autre message clé est la grande difficulté des travailleurs d'évaluer les programmes. En plus des problèmes de financement, de transport et de garde des enfants, apprendre une deuxième langue prend beaucoup plus de temps que ce que permettent de nombreux programmes. La section 247 des TUAC et le LEC ont évoqué tous les deux les difficultés des travailleurs sous-employés qui ne sont pas admissibles aux CLIC, lesquels n'ont pas les ressources financières pour pouvoir suivre des cours privés et dont le statut d'emploi rend un appui de l'employeur très improbable.

La section 247 des TUAC fait appel dans tous ses programmes à une démarche axée sur le retour aux études et adaptée aux travailleurs souvent en situation précaire qui ont eu des expériences d'apprentissage négatives. Cette démarche aide les étudiants à résoudre les conflits, à négocier avec les familles pour trouver du temps pour les tâches ménagères et les études, à établir des stratégies pour les examens et à acquérir d'autres techniques d'apprentissage. Le LEC s'efforce également de créer un programme exhaustif de retour aux études en partenariat avec les collèges communautaires locaux.

Dans l'ensemble, les résultats font ressortir des préoccupations au sujet du nombre croissant de travailleurs sous-employés qui sont dépassés par l'ampleur des problèmes linguistiques. Les informateurs syndicaux qui s'occupent de formation ont indiqué qu'ils apprécieraient une orientation politique plus axée sur l'immigration et les problèmes linguistiques. En outre, ils attachent une importance égale aux problèmes de ceux qui ont un emploi et aux problèmes des chômeurs ainsi qu'à ceux des immigrants.

5.3 Conseils sectoriels

Douze conseils sectoriels ont répondu à l'enquête électronique – ce qui représente un taux de réponse de 46 %. Interrogés sur leur connaissance des Standards linguistiques canadiens, un seul conseil a indiqué très bien les connaître, 75 % les connaissaient un peu et 16 % n'en avaient jamais entendu parler. Un aperçu des exigences linguistiques des conseils par rapport aux standards est présenté au tableau 6.

Tableau 6

	Lecture et écriture			Communications orales		
	Élément.	Interméd.	Avancé	Élément.	Interméd.	Avancé
Non qualifiés	77 %	23 %	0	44 %	55 %	0
Qualifiés	0	63 %	37 %	10 %	54 %	36 %
Professionnels ou métiers	0	8 %	92 %	0	8 %	92 %

Les exigences linguistiques pour les travailleurs qualifiés selon les conseils sectoriels sont très proches de celles visées par les CLNA. Autrement dit, les CLNA visent à donner aux travailleurs qualifiés des compétences linguistiques « intermédiaires ».

En ce qui concerne les examens linguistiques que font subir les organismes de réglementation pour déterminer l'admissibilité au travail, seulement quatre conseils ont indiqué employer de tels examens. Un conseil a évoqué un examen du gouvernement provincial, un autre s'occupait lui-même de la certification, tandis qu'un troisième indiquait qu'une preuve des connaissances linguistiques doit être fournie encore que le processus ne soit pas uniformisé.

Seulement deux sondés ont déclaré avoir élaboré des programmes de langue; beaucoup de conseils ont des moyens limités et manquent de ressources pour offrir une formation. Un conseil intègre des composantes linguistiques dans toute sa formation au lieu d'offrir un programme distinct. Un autre a un projet visant à trouver des solutions pour accréditer plus rapidement et plus efficacement les professionnels. Quatre conseils ont affirmé connaître des entreprises qui appuyaient la formation linguistique en milieu de travail.

Le degré d'importance que les conseils sectoriels accordent aux questions linguistiques dans les stratégies en matière de ressources humaines est illustré au tableau 7.

Tableau 7

Degré d'importance	Pourcentage répondant
Très important	67 %
Un peu important	25 %
Pas du tout important	8 %

Les sondés ont signalé que de nombreux nouveaux employés dans des postes de débutants étaient des Néo-Canadiens peu alphabétisés. Même dans les catégories professionnelles, les employeurs constatent que des compétences techniques élevées ne correspondent pas toujours à des compétences élevées en communication ou à une bonne maîtrise de la langue, ce qui empêche de nombreux professionnels formés à l'étranger d'entrer sur le marché du travail. Le recrutement des immigrants ne pose pas que des problèmes linguistiques, il faut également comprendre la culture de travail canadienne. Plusieurs conseils ont souligné l'importance de comprendre en profondeur la réglementation et des pratiques relatives à la santé et à la sécurité au travail – en particulier, comprendre l'information et pouvoir l'expliquer aux autres. Neuf conseils ont indiqué que des programmes axés sur un métier ou un secteur seraient utiles, tandis qu'un autre a affirmé que tout dépendait de la nature du programme d'études et du métier visé.

À l'atelier du 12 janvier sur les CLNA, plusieurs participants ont recommandé que les employeurs utilisent les SLC comme élément standard des descriptions de poste afin d'éviter de porter des jugements subjectifs sur les capacités linguistiques des candidats. Plus de 84 % des conseils étaient disposés à examiner ce concept (les coordonnées des personnes ressources seront fournies au Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens). Six conseils ont indiqué que les employeurs dans leur secteur accepteraient peut-être d'offrir de la formation linguistique en milieu de travail – encore que seulement cinq d'entre eux estimaient qu'il serait acceptable d'assumer 50 % des coûts.

Trois représentants de conseils sectoriels ont également participé à un groupe de discussion d'une durée de deux heures. Les résultats font en grande partie écho à ceux de l'enquête; plus précisément, les participants ont indiqué que la langue constituait un problème du marché du travail, dont les immigrants constituent une sous-composante.

Même si les participants ont fait remarquer qu'ils exploraient les moyens de coordonner les activités des organismes de services aux immigrants et celles des fournisseurs de formation linguistique, ils se sont inquiétés également de la stabilité de ces organismes, dont le roulement du personnel était souvent élevé. Une autre inquiétude était l'impression que peu d'organismes offraient des cours de langue de niveau avancé. En résumé, il y a un besoin de normes nationales pour les fournisseurs. Il est cependant peu probable que les conseils sectoriels offriront directement des cours de langue.

Un problème contextuel a été soulevé au sujet de la réglementation des professions, qui peut varier grandement d'une région à l'autre – pas nécessairement pour l'ensemble d'une profession, mais pour des éléments particuliers du travail. Un exemple intéressant de lien entre la langue et les exigences professionnelles vient du Québec. Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), de concert avec le Service d'évaluation linguistique de l'Université du Québec, a élaboré une échelle de compétence qui définit les exigences en matière de compétence en langue seconde pour une cinquantaine de professions dans le secteur du tourisme. L'échelle définit les normes pour le français écrit et le français oral, et se fonde sur les Standards linguistiques canadiens. Cette ressource est à la disposition des employeurs, des employés, des étudiants, des établissements d'enseignement et d'autres personnes.

Les probabilités sont faibles que les grands ou les petits employeurs élaborent ou offrent une formation sur mesure, à moins que le programme ne soit extrêmement facile ou que le secteur ne soit confronté à une grande pénurie de compétences ou de main-d'œuvre.

Connaissant mieux ce qui se passe dans les ministères fédéraux, les conseils sectoriels jouent principalement un rôle de communication et de coordination.

En avril 2003, Gary Greenman, directeur général de l'Alliance des conseils sectoriels, a présenté un exposé au Comité permanent du développement des ressources humaines sur l'alphabétisation en milieu de travail. Il y décrivait plusieurs facteurs qui aideraient les conseils dans le domaine de l'alphabétisation et dont un grand nombre s'appliqueraient également aux questions linguistiques.

- La possibilité de déterminer quelles sont les méthodes d'alphabétisation et d'apprentissage qui produisent les meilleurs résultats pour la nouvelle économie et dans un secteur industriel donné;
- La mise au point d'outils conviviaux qui peuvent être utilisés par les employeurs pour déterminer les besoins en matière d'alphabétisation et d'apprentissage, ainsi que des programmes de mise à niveau des compétences adaptés au milieu de travail, au secteur et aux employés;
- Un engagement véritablement national à l'endroit de programmes et de financements durables à long terme qui permettraient aux conseils sectoriels et aux autres parties prenantes de mettre en œuvre et d'exécuter un plus grand nombre de programmes d'alphabétisation en milieu de travail au niveau à la fois national et sectoriel, mais aussi d'évaluer l'efficacité et les résultats de ces initiatives[12].

Les conseils sectoriels représentent un excellent outil pour une démarche coordonnée de la prestation des CLNA. Certains offrent déjà directement des programmes, tandis que d'autres ont déjà mis sur pied des programmes de stages pour attirer un plus grand nombre de jeunes dans leurs secteurs. D'autres encore ont de vastes systèmes de standards et de compétences relatives à la formation axée sur l'emploi qui pourraient facilement intégrer des standards linguistiques. Mais les questions de langue et de formation ne sont que deux d'un grand nombre de sujets touchant aux ressources humaines qui intéressent les conseils sectoriels. Obtenir un consensus sur la nécessité de s'attaquer aux problèmes linguistiques prendra du temps, des ressources financières et une expertise en contenu afin d'élaborer les programmes proprement dits. Même si seuls des résultats limités sont possibles dans l'immédiat, un plan qui ciblerait quelques secteurs par année pourrait obtenir un certain succès.

5.4 Fournisseurs de formation linguistique

Les fournisseurs de formation linguistique comprenaient des représentants des collèges communautaires, des fournisseurs communautaires et des moniteurs d'anglais en milieu de travail. La plupart des informateurs avaient une expérience directe dans la prestation de cours de langue pré-emploi ou en milieu de travail.

Les fournisseurs ont signalé plusieurs difficultés pour combler les besoins de ceux dont l'anglais est la langue seconde. Les CLIC ne sont pas assez bien coordonnés pour assurer une transition en douceur vers les cours d'anglais plus théoriques, et les étudiants ont droit à un nombre limité d'heures de travail rémunéré et d'heures de CLIC. Par exemple, le programme CLIC de Calgary va jusqu'au niveau 4 et prévoit un plafond de 1 000 heures, alors qu'il faut environ 500 heures pour avancer d'un niveau. Par contre, le programme CLIC en Ontario ne limite pas le nombre d'heures et va jusqu'au niveau 5. Les immigrants ne sont habituellement pas admissibles aux prêts aux étudiants durant leur première année au Canada.

---

[12] Gary Greenman, « Notes pour une allocution présentée au Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées – Table ronde sur l'alphabétisation en milieu de travail », le 8 avril 2004

La réussite en classe n'est pas nécessairement synonyme de réussite en milieu de travail. Certains ont indiqué que l'atteinte du niveau standard exigé ne garantissait pas la tolérance du public pour d'autres lacunes linguistiques dans des postes comme ceux de représentants de centres d'appel ou de services à la clientèle. En plus de la difficulté d'acquérir une nouvelle langue et de développer des compétences, les immigrants se heurtent également à des barrières concernant l'évaluation de leurs titres étrangers et l'avancement professionnel. Dans d'autres cas, le recours aux standards pour suivre les progrès ne reflète peut-être pas la réalité – certains apprenants restent au même niveau, mais réussissent tout de même à passer leurs examens et à trouver un emploi.

Parmi d'autres incongruités signalons l'impasse dans laquelle se retrouvent de nombreux immigrants, du fait que la formation linguistique prend souvent plus de temps que la période pendant laquelle ils peuvent rester au chômage avant de se voir refuser l'accès à leur profession au Canada, et que la formation linguistique intensive requise est souvent une coûteuse formation à plein temps. En revanche, certaines professions accordent une certification sans imposer d'exigences linguistiques, ce qui ne contribue pas vraiment à améliorer l'employabilité des immigrants.

De nombreux collèges s'efforcent de répondre aux besoins linguistiques des immigrants tout en faisant montre d'une sensibilisation à ces besoins dans leurs programmes ordinaires. La méthode classique consistait à remédier d'abord aux lacunes linguistiques, puis à faire entrer l'immigrant dans le programme technique, un modèle qui est désormais remis en question. Par exemple, les programmes de soins de santé doivent s'assurer que les composantes linguistiques sont offertes parallèlement à la formation dans un milieu de travail canadien, afin de profiter à la fois aux étudiants dont l'anglais est la langue maternelle et aux autres pour qui l'anglais est la langue seconde. Un projet d'un collège manitobain a défini des standards linguistiques pour de nombreux cours[13], tandis que le Collège Algonguin à Ottawa offre un cours de langue à ceux qui s'inscrivent à une formation pour devenir chauffeur de taxi.

Les collèges n'ont pas encore réussi à faire participer les employeurs aux programmes linguistiques comme ils le font pour les programmes techniques – une lacune qui est ressortie de la Table ronde sur l'immigration de l'ACCC et qui pourrait donner la possibilité de discuter avec les employeurs des exigences linguistiques pour diverses professions. Ces efforts réduiront le fossé entre la réussite dans les programmes de langue collégiaux et la réussite au travail. Un projet pilote ontarien – Colleges Integrating Immigrants to Employment – constituera une excellente ressource à cet égard.

Il y a une exception à l'absence de participation des employeurs dans le domaine des programmes de transition, où de nombreux collèges collaborent avec les organismes de réglementation et, grâce à ces partenariats, ont établi des relations avec les employeurs expressément pour répondre aux besoins des travailleurs formés à l'étranger. Des mesures ont déjà été prises pour les infirmiers et infirmières, une profession pour laquelle on a fixé des normes concernant les exigences au niveau de débutant et élaboré un examen linguistique particulier.

---

[13] Manitoba. "Canadian Language Benchmarks: A summary of courses, programs, occupations and tests that have been benchmarked in Manitoba", septembre 2003

Ces programmes de transition peuvent coûter cher à administrer; par exemple, un collège a trois employés à plein temps pour chercher des placements, encadrer les étudiants durant les stages, trouver des emplois et appuyer les étudiants qui ne réussissent pas à se trouver un emploi. Ce programme accepte 34 étudiants tous les trimestres et a un budget estimatif de 5 000 $ par étudiant.

Peu de collèges offrent activement des programmes d'anglais en milieu de travail, en partie parce qu'ils n'ont pas les moyens financiers de le faire et, lorsqu'il y a du financement, parce que les clients éventuels trouvent souvent que ces programmes coûtent cher. Le coût de l'élaboration d'un programme, de la recherche d'entreprises, de l'établissement de partenariats, de négociation d'un programme et de prestation de la formation est jugé trop élevé. Un autre obstacle est la difficulté d'élaborer un programme où des étudiants de plusieurs niveaux de langue se retrouvent dans la même classe, ce qui, bien que souvent nécessaire, est difficile à gérer. Lorsque les critères de financement exigent un nombre minimum d'étudiants, la saine pédagogie est sacrifiée au profit des grosses classes. Les cours en milieu de travail sont souvent offerts durant les pauses du midi ou avant ou après le quart, et il est difficile de trouver des moniteurs à ces heures bizarres.

En dehors des collèges, il y a de même peu d'activité et relativement peu de fournisseurs de formation, qui semblent se concentrer au Manitoba et en Nouvelle-Écosse, où il existe un appui financier aux programmes d'ALS en milieu de travail. Le Halifax Immigrant Learning Centre (HILC) a déjà offert un dynamique programme d'anglais en milieu de travail auquel participaient environ 25 entreprises et qui était doté d'un gestionnaire à plein temps, mais le retrait du financement fédéral en a réduit l'ampleur. Sans gestionnaire à plein temps pour commercialiser le programme, il ne reste plus que huit entreprises où un ou deux employés suivent des cours. Pour compenser cette baisse, le HILC a conçu son programme d'anglais pour le travail, qui devait au départ être axé sur la profession ou le secteur, mais comme il n'y a pas assez d'étudiants, le programme est devenu plus général. En outre, comme le financement accordé aux programmes en milieu de travail se limitait par le passé à l'ALS, d'autres aspects, peut-être plus importants, comme la culture de travail, la discrimination et l'accès à la formation ne pouvaient pas être abordés.

Un fournisseur privé novateur a élaboré un outil d'évaluation pour les nouveaux employés, qui vise non pas à sélectionner les candidats mais plutôt à évaluer les compétences en anglais et en utilisation des documents, puis à élaborer un plan pour corriger toute lacune éventuelle. Les employeurs embauchent donc de nouveaux employés prêts à fonctionner dès leur arrivée.

Les fournisseurs de formation ont fait écho aux propos des entreprises et indiqué eux aussi que les employeurs ne devraient pas être des éducateurs. Ils avaient l'impression que les employeurs employaient trop souvent des tests pour sélectionner les candidats en fonction des connaissances linguistiques. Par contre, utiliser les conseils sectoriels pour offrir de la formation ou établir des partenariats avec les collèges leur semblait un moyen viable de surmonter les difficultés des employeurs et des collèges.

Plusieurs professeurs ont indiqué que ce que les employeurs avaient souvent tendance à qualifier de problème de langue était en réalité un problème de prononciation ou d'accent. Bien que ce problème se pose surtout pour les professionnels, à titre d'employés très prisés, ils reçoivent souvent une formation payée par l'employeur (souvent une formation individualisée).

Un problème émergent, parmi plusieurs autres, est une inquiétude croissante au sujet des compétences des enfants et des adolescents immigrants, qui ont étudié dans des écoles secondaires canadiennes, mais dont les connaissances linguistiques sont inférieures à celles exigées pour entrer au collège et qui, étonnamment, ne pensent pas avoir de problème de langue. Un autre problème est celui des immigrants qui sont éduqués et formés en anglais et qui considèrent également qu'ils n'ont pas de problème de langue, mais dont les aptitudes à communiquer sont parfois jugées insuffisantes par les employeurs. Une solution possible dans ce cas pourrait consister à offrir des programmes qui ciblent les professionnels étrangers dans un contexte autre que l'ALS.

À maintes reprises, les professeurs ont indiqué que la maîtrise de la langue ne peut pas être séparée d'autres questions relatives au milieu de travail comme la diversité ethnique, le harcèlement et les différences entre les sexes. Les informateurs ont qualifié de bonne pratique les cours de langue offerts dans le contexte du SIMDUT, de la législation sur les droits de la personne, de la santé et de la sécurité, ou des droits des travailleurs, afin que l'élément linguistique y soit intégré. Les professeurs ont évoqué la nécessité d'évaluer les besoins pour comprendre la vraie nature du milieu de travail, et la nécessité d'élaborer des cours sur mesure. L'ancien programme "English in the Workplace" du gouvernement de l'Ontario est un exemple de programme de langue qui a été intégré à une pratique exemplaire d'alphabétisation en milieu de travail.

Bien qu'il existe des pratiques exemplaires, les professeurs ont exprimé des inquiétudes au sujet de la difficulté de travailler dans le cadre de programmes gouvernementaux, puisque certains ont été abandonnés malgré leur efficacité. Ils ont aussi exprimé une certaine frustration au sujet des besoins en milieu de travail, car le Canada est apparemment le seul pays anglophone qui fait une distinction entre l'anglais et l'alphabétisation et qui n'appuie que les nouveaux arrivés.

Il existe divers outils pour aider les employeurs et les fournisseurs de formation linguistique à faciliter l'intégration des immigrants dans la population active. Bien que la valeur des Standards linguistiques canadiens ait été rappelée à maintes reprises, ces standards servent habituellement à mesurer les compétences individuelles plutôt qu'à définir des exigences particulières d'un poste (ce qu'ils peuvent faire). Des outils comme l'évaluation des compétences essentielles en milieu de travail (Test of Workplace Essential Skills - TOWES) peuvent être adaptés pour aider les employeurs à évaluer les compétences des travailleurs par rapport aux exigences du poste, et le CNCLC utilise cette évaluation pour créer un ensemble complet en reliant les compétences essentielles aux compétences linguistiques.

Une foule de programmes axés sur des professions ont déjà été élaborés, mais un grand nombre d'entre eux restent sur les tablettes des collèges et des organismes communautaires, en partie parce qu'avant d'être utilisé ce matériel exige un développement professionnel à l'intention de l'enseignant.

Considéré comme l'un des outils les plus précieux qui existent, Teachers of English as a Second Language (TESL) offre une formation et une certification professionnelle aux professeurs de langue, ce qui en fait le mécanisme idéal pour former les enseignants sur les questions relatives au milieu de travail.

Plusieurs enseignants se sont inquiétés du fait que le statut d'immigrant plutôt que les besoins linguistiques constitue le principal critère de décision. Ils ont critiqué le fait que les placements professionnels ne s'adressaient qu'aux nouveaux venus et que les besoins en ALS des travailleurs existants n'étaient pas comblés. Même si les travailleurs qualifiés constituent actuellement la plus grande catégorie d'immigrants, il n'y a pas si longtemps, de nombreux immigrants sont arrivés au pays en connaissant moins bien la langue. Ils font toujours partie de la population active et ont besoin d'appui. D'autres immigrants ayant accepté des postes hors de leur profession pour des raisons économiques n'ont pas pu participer à des programmes comme les CLIC et ne sont plus admissibles. D'autres encore sont devenus citoyens canadiens et ont donc perdu leur admissibilité aux programmes linguistiques gouvernementaux.

En plus de l'élaboration de programmes et du perfectionnement professionnel, une formation linguistique efficace exige une capacité d'infrastructure pour faciliter l'évaluation des besoins organisationnels, établir des partenariats, former les mentors et simplifier la participation des employeurs. Même si la plupart des informateurs étaient ravis qu'une attention soit accordée aux lacunes de la formation linguistique aux niveaux élevés, leur enthousiasme était refroidi par des préoccupations concernant l'absence d'un appui sur le plan de l'infrastructure, la difficulté de gérer un programme en milieu de travail et l'exclusion des cours de langue de niveau élémentaire dans le milieu de travail.

6 Quelques pratiques prometteuses

6.1 Endurapak

Endurapak est une entreprise de Winnipeg, qui offre un programme d'anglais au travail, que parraine Travail et Immigration Manitoba. Le Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (SCEP) représente les travailleurs. Le site Internet de l'entreprise décrit les activités :

> Nous fabriquons des sacs industriels à notre adresse actuelle sans interruption depuis 1906. Au fil des années, nous avons amélioré et modernisé notre usine en fonction des progrès technologiques.
>
> En 1973, nous avons lancé un emballage novateur en Amérique du Nord – les grands récipients vrac souples (GRVS). Ce produit est devenu populaire au point de constituer notre principal produit sur le marché. Vingt ans plus tard, en 1993, nous avons lancé une autre innovation, le GRVS carré. Nous continuerons de concevoir et de lancer de nouveaux produits pour répondre aux besoins de nos clients et notre homologation ISO 9000 garantira que vos besoins de qualité seront satisfaits.

Endurapak est une entreprise du secteur de la confection qui a besoin d'opérateurs de machine à coudre. Il y a eu une certaine pénurie d'opérateurs, même si beaucoup d'emplois dans le secteur se déplacent outre-mer. Endurapak a donc dû former elle-même ses travailleurs. L'effectif est diversifié et un grand nombre des nouveaux employés ont été recommandés par des membres de la famille et des amis, ce que l'entreprise considère comme un avantage.

Ces derniers temps, les effectifs ont été modifiés. L'entreprise, le SCEP et le gouvernement ont discuté des changements. Endurapak était jusque-là un milieu de travail formé principalement d'un seul groupe ethnique. À cause des changements démographiques, il y a maintenant plusieurs langues différentes, qui ont créé des obstacles. La direction et le syndicat ont commencé à observer des divisions dans le milieu de travail – les employés s'assoyant ensemble, par groupe ethnique pour leurs pauses, et quelques malentendus entre les travailleurs.

L'objectif consistait à améliorer les communications entre la direction et les employés et à créer un milieu de travail harmonieux. Aider les employés à mieux communiquer dans le milieu de travail les aide aussi à mieux vivre leur vie à l'extérieur du travail. Un programme a été conçu avec l'aide de Travail et Immigration Manitoba. L'entreprise a embauché une éducatrice en milieu de travail, sur les conseils du ministère. Le programme s'adressait aux employés le plus dans le besoin. L'éducatrice a accès à l'usine, ce qui lui permet de parler directement avec les travailleurs et leurs superviseurs. Cette ouverture a permis d'intégrer le programme de communication dans la culture de travail de l'entreprise.

Le programme se fonde sur les besoins du milieu de travail mais inclut également des applications au-delà du milieu de travail. Le temps consacré au programme est partagé – l'entreprise rémunère l'employé pour la moitié de la durée du cours et l'employé trouve du temps pour l'autre moitié. Le programme connaît tellement de succès qu'un autre cours est prévu.

L'entreprise n'a pas analysé les avantages du programme dans la perspective des avantages-coûts. En ce qui concerne les coûts, elle préférerait avoir quelques données concrètes, mais ce qui importe avant tout, c'est le fait que le degré de communication, le niveau d'aptitude et la confiance ont tous augmenté. Ces indicateurs se sont révélés suffisants pour continuer de justifier le programme. Au départ, on craignait le maraudage ou des départs si les employés accroissaient leurs compétences. Mais l'entreprise n'a constaté aucune conséquence de ce genre. Elle remarque plutôt que plus les gens comprennent ce qui se passe autour d'eux, plus ils ont envie de rester dans l'entreprise. Étant donné que la rémunération est comparable avec d'autres employeurs de l'industrie, le faible taux de roulement du personnel peut être attribué à une série de facteurs qui incitent les gens à rester, notamment les meilleures communications.

Pour Endurapak, la leçon tirée est que l'on n'a rien à perdre à rehausser les connaissances linguistiques et la sensibilisation culturelle.

6.2 Alberta Food Processors Association

L'Alberta Food Processors Association (AFPA) est une association sectorielle qui représente tous les secteurs des aliments et boissons : producteurs, transformateurs, détaillants, acheteurs du secteur de la restauration et fournisseurs de services. En 1998, l'AFPA a commencé à mettre en place une initiative visant à créer une démarche stratégique et coordonnée en matière de ressources humaines. L'une de ses premières activités était une analyse du contexte de l'industrie, qui a fait ressortir les problèmes des compétences essentielles et de la langue.

Une sensibilisation croissante de l'industrie aux problèmes de sécurité des aliments découlait de la réglementation accrue. Des régimes comme l'analyse des risques et maîtrise de contrôles critique (ARMPC) et les normes de l'ISO guidaient désormais l'organisation de l'industrie. Au lendemain du 11 septembre 2001 cependant, l'industrie a été assujetti à des règlements supplémentaires en vertu de la Homeland Security Act des États-Unis. Cette modification du cadre de fonctionnement a fait ressortir la nécessité de s'assurer que les travailleurs possèdent les compétences nécessaires pour répondre aux exigences réglementaires.

La pratique courante de l'industrie consistait à embaucher des travailleurs et des superviseurs d'un seul groupe linguistique, dont la langue devenait la langue de travail et était même utilisée pour donner la formation. L'AFPA a choisi de s'attaquer indirectement aux problèmes des compétences essentielles et de la langue en élaborant un « scénario » de santé et de sécurité qui intégrait les compétences essentielles et l'ALS. Le raisonnement était que les compétences essentielles et la formation linguistique constituaient les assises de toutes les autres compétences techniques.

L'AFPA s'est alliée avec des organisations existantes comme le réseau Alberta Workforce Essential Skills (AWES), afin de produire du matériel qui comprend "Essential Skills and HACCP," "Frontline HACCP," et "Frontline HACCP Train-the-Trainer". Une étude sectorielle portant le titre "Adding Skills, Adding Value: the Essential Skills Needs Assessment for Alberta's Food Processing Industry" a déterminé les besoins linguistiques et les besoins en compétences essentielles de l'industrie et jeté les bases d'un autre projet visant à documenter la

méthodologie pour une évaluation des besoins dans l'ensemble du secteur – un processus enseigné à ceux qui enseignent en milieu de travail au Canada.

L'AFPA s'est attaquée aux problèmes linguistiques en s'alliant avec le NorQuest College pour mettre en place un service de conseils en formation des enseignants et des moniteurs en milieu de travail, qui met un conseiller professionnel en formation linguistique à la disposition des membres de l'AFPA. Les entreprises ont accès à des services de formation interne, de formation linguistique, et de révision des documents de formation et des documents de l'entreprise, afin d'en simplifier la langue. Le projet a aussi permis à l'AFPA de se concentrer sur les non-immigrants qui ont des besoins en langue ou en alphabétisation.

En 2002, les travaux de l'AFPA en vue de lier la sécurité et les compétences ont culminé par la création d'un fonds de formation de 3 millions de dollars par Alberta Agriculture, Food, and Rural Development. Grâce à la formidable acceptation dans l'industrie, l'AFPA a pu obtenir du financement de la formation pour les employeurs – y compris la formation en compétences essentielles et en langue. En plus d'assumer 50 % du coût du projet, la Skills Development Initiative donne aux entreprises des conseils pour les aider à réaliser leurs plans de développement des ressources humaines et coordonne ou élabore des programmes de formation uniformisés comme de courts ateliers ciblés portant sur des besoins communs.

Pourtant, même avec un soutien financier, les employeurs ont du mal à aller de l'avant, de sorte que l'AFPA facilite les choses en offrant un modèle de proposition et une liste des entrepreneurs en formation. Il arrive souvent cependant que les petites entreprises ne sachent pas trop comment profiter du fonds, tandis que les grandes entreprises ont des priorités de formation plus importantes que la langue.

Au lieu de tenter de justifier le programme par un modèle de rendement sur l'investissement, l'AFPA a utilisé d'autres indicateurs que les gestionnaires des usines connaissent bien : la sécurité, la tenue de livres et la pénétration des marchés américain et européen. Même si le fait de tout lier aux besoins de l'industrie a été sa marque de commerce, le projet fera bientôt l'objet d'une évaluation officielle et cette information plus concrète devrait en confirmer le bien-fondé.

L'AFPA a grandement profité de l'expérience et de l'appui des spécialistes du domaine, sans qui les progrès auraient été affaire de tâtonnements ou les compétences essentielles et la langue auraient pu être exclus de la stratégie en matière de RH. Un autre aspect crucial de l'approche de l'AFPA est le poste qui a été créé expressément pour le développement des ressources humaines. En effet, la vice-présidente de la formation et du développement consacre son énergie à établir des partenariats et à appuyer les entreprises. Tierce partie objective, elle réunit les parties autour de la table et, comme elle est intégrée à l'association, elle a la confiance des employeurs, ce que ni les professeurs ni les fonctionnaires ne peuvent avoir tout seuls.

6.3 Le modèle du gouvernement du Manitoba

Le gouvernement du Manitoba offre des cours de langue en milieu de travail depuis une quinzaine d'années. Il estime que les entreprises ne sont pas des éducateurs et ont donc besoin d'aide pour élaborer des programmes. L'Adult Language Training (ALT) Branch (la direction générale des cours de langue pour adultes) offre plusieurs types de programmes, qui se distinguent par leur nature à temps partiel. Le Red River Community College offre des cours de langue à plein temps.

Les programmes en milieu de travail de la direction de l'ALT, baptisés English at Work, aident l'employeur à déterminer ses besoins, collaborent avec l'employeur pour trouver un professeur, fournissent un appui financier et offrent des conseils tout au long du programme. De 20 à 30 programmes English at Work sont offerts tous les ans à une moyenne de 300 à 400 travailleurs, par des professeurs indépendants embauchés à contrat[14].

Quand ils sont offerts en milieu de travail, les cours couvrent toute la gamme des besoins du milieu de travail en matière de langue. Les programmes sont offerts à tous les niveaux des SLC aux travailleurs immigrants, que ceux-ci jouissent du statut d'immigrant reçu ou qu'ils aient la citoyenneté canadienne. La formation interculturelle est aussi offerte aux superviseurs pour compléter les cours de langue. Les frais se composent principalement du salaire des instructeurs, qui s'échelonnent de 25 à 30 $ par heure. La plupart des cours durent de 8 à 10 mois par an à temps partiel, mais certaines entreprises ont choisi d'embaucher un professeur à temps partiel à un coût d'environ 20 000 $ par année à l'intention des superviseurs et les cours sur la façon de gérer un effectif diversifié. Les enseignants sont habituellement rémunérés pour une heure d'enseignement et une heure de préparation, mais le temps de préparation peut être plus élevé s'il faut élaborer un programme de cours. Le professeur fait partie de l'effectif de l'entreprise et n'est donc pas considéré comme un « étranger ». Il peut aussi contribuer à résoudre des problèmes de communication dans l'usine, à d'autres cours de formation et même donner de rapides cours d'anglais individuels au poste de travail de l'employé.

Un deuxième type de programme ressemble à un programme de transition. Pour ces programmes, la direction de l'ALT appuie des personnes qui sont formées dans un métier ou qui veulent entrer dans un métier en leur offrant des programmes de langue spécifiques. Dans certains cas, ces programmes sont offerts en collaboration avec un organisme de réglementation, mais il est déjà arrivé une fois que des étudiants organisent eux-mêmes le programme.

Une difficulté que présentent ces types de programmes est l'absence d'une masse critique permettant de les offrir. Il y a plusieurs années, il y a eu un besoin urgent de sages-femmes certifiées dans la province. Ce besoin a permis à la direction de l'ALT d'élaborer un programme axé sur cette profession. Mais lorsque le nombre ne le justifie pas, il n'est pas rentable d'offrir de tels programmes.

L'absence d'une masse critique et le grand nombre de petites entreprises au Manitoba se sont traduits par de nombreuses demandes de tutorat adressées au programme English at Work. Un

---

[14] Dale Klassen et Lynne Campbell. "Integrated Language and Communication for the Workplace: The Manitoba Model – 2002." The Bottom Line, n° 16, novembre 2002, p. 3

nouveau programme intitulé The Skills Program, que la direction de l'ALT a élaboré avec Employment Projects de Winnipeg, offre une alternative à cette pratique onéreuse. Les cours décrits comprennent maintenant la prononciation et le perfectionnement de l'accent, l'écoute rapide d'anglais canadien et les compétences écrites – tous ces éléments visant à aider les immigrants qui se lancent dans une entreprise ou un métier. (Des cours d'écriture en langue simple, de retour aux études, de parcours de documents n'ont pas encore été dispensés, mais peuvent l'être sur la demande d'une entreprise.) L'employeur peut acheter des places dans un cours existant ou une personne peut suivre le cours grâce à une place subventionnée par le gouvernement. Dans le premier cas, un plan de travail individuel peut être élaboré avec l'employeur et l'employé pour s'assurer que son contenu est adapté au milieu de travail. Une autre option consiste pour une entreprise à acheter une classe entière pour pouvoir bénéficier du programme English at Work dans ses propres locaux. Le Skills Programme est particulièrement adapté aux petites et moyennes entreprises qui sont souvent incapables d'offrir des programmes en milieu de travail, ainsi qu'aux groupes d'accidentés du travail et d'handicapés. Les classes sont généralement petites, habituellement huit personnes ou plus. Les classes sont petites, avec une moyenne de 10 à 15 personnes par classe.

Les employeurs n'offrent pas seulement de la formation linguistique. Il y a eu plusieurs projets où les employeurs ont utilisé les SLC pour définir leurs postes. Ceci, d'une certaine façon, crée de la difficulté pour les nouveaux travailleurs, qui doivent atteindre un niveau de langue spécifique avant d'avoir accès à un emploi. Toutefois, la pratique actuelle en cours dans de nombreuses entreprises empêche les candidats de dépasser le premier niveau d'application, basé sur de courtes conversations avec une réceptionniste, ou de la difficulté à remplir un formulaire de demande d'emploi – le recours à l'instauration de niveaux permet au moins d'être plus exact.

Deux agents sur le terrain embauchés à plein temps gravitent autour de Winnipeg pour appuyer le programme English at Work pour le compte du gouvernement provincial. De plus, les coordonnateurs régionaux d'ALS disposent d'outils pour apporter une aide linguistique aux immigrants et à leurs employeurs dans l'ensemble de la province. Dans les centres plus petits, le tutorat individuel est la méthode couramment employée, bien qu'il soit arrivé qu'un grand employeur parraine un programme et le rendre accessible aux travailleurs de la région et à leur famille.

Les professeurs d'English at Work travaillent généralement à temps partiel. Le gouvernement appuie deux activités de perfectionnement professionnel par année. Il y a également des activités de perfectionnement professionnel par l'entremise de TESL Manitoba et TEAM, mais elles ne portent pas toujours sur l'anglais en milieu de travail.

Le programme English at Work a profité du fait qu'un centre d'évaluation linguistique se trouvait dans ses bureaux. Il a pu ainsi trouver rapidement quelques étudiants et apporter une certaine cohérence dans la prestation du programme.

English at Work a créé plusieurs programmes de cours. Le défi consiste cependant à s'assurer que ces programmes sont utilisés et diffusés. Il faut du temps avant d'obtenir la permission de reproduire du matériel écrit et oral. Le coût de la reproduction est élevé, car il faut souvent

reproduire des cassettes et des vidéos, pas seulement des imprimés. Certains programmes de cours offerts au Manitoba comprennent :

- Workplace Communications (communications en milieu de travail) et AutoCAD for Engineers (dessin assisté par ordinateur à l'intention des ingénieurs);
- Themes and Activities for Effective Communication (thèmes et activités pour une communication efficace) : une ressource pour les cours aux étudiants avancés d'ALS;
- ESL for Health Professionals (ASL à l'intention des professionnels de la santé) : une ressource pour l'intégration de la terminologie médicale dans les cours de langue;
- Midwifery (profession de sage-femme): langue et communications pour le programme de perfectionnement des sages-femmes;
- ESL Health Care Resources (ressources en ALS dans le domaine des soins de santé) : une ressource pour l'intégration de contenu relatif aux soins de santé dans les cours de perfectionnement de la langue seconde;
- ESL for childminders (ALS pour les gardiennes d'enfants) : interaction avec les enfants par le jeu et l'utilisation de techniques de communication;
- Taxi Drive ESL Training (formation en ALS à l'intention des chauffeurs de taxi) : une ressource pour intégrer la formation des chauffeurs et les compétences linguistiques;
- Manitoba Labour Legislation (législation du travail du Manitoba) une ressource pour intégrer l'information sur la législation du travail du Manitoba et les compétences linguistiques.

Bien que ce modèle soit couronné de succès, il y a quelques problèmes à surmonter au Manitoba. Il y a peu de financement pour des activités de sensibilisation et de promotion, puisque la priorité est la prestation. Il n'y a pas non plus de fonds affecté expressément à des indemnités de formation linguistique – les étudiants sans emploi ou en situation de pré-embauche doivent tenter d'obtenir du financement d'autres sources comme l'assurance-emploi, l'aide sociale ou le programme d'aide aux réfugiés.

Même si la province offre un appui financier aux entreprises dans l'espoir qu'elles finiront par assumer les frais du programme, English at Work a constaté que les entreprises acceptent rarement de financer les programmes. Ceci démontre la nécessité d'offrir une aide optimale aux entreprises afin de permettre aux immigrants d'avoir accès à une formation linguistique à la fois actuelle et utile. Sinon, les nouveaux Canadiens deviennent « surrannés » dans leur travail sans jamais avoir appris l'anglais. Le Manitoba a décidé de s'attaquer au défi que représente la mise en place d'une main-d'œuvre efficace et dynamique et à la question de la santé et de la sécurité au travail; pour cela, elle a délégué du personnel et octroyé des fonds à la formation pour trouver des solutions pratiques. C'est pour cette raison que le modèle du Manitoba doit être recommandé.

6.4 Collèges communautaires

Les collèges communautaires sont un maillon essentiel dans la chaîne de la formation en milieu de travail. Bien que les résultats des entrevues menées dans les collèges communautaires soient décrits dans la section 5.4, l'étendue du système collégial et les activités prometteuses en cours

actuellement pour résoudre des problèmes d'immigration justifient une attention plus soutenue. Cette section se fonde sur les résultats d'un sondage de l'ACCC sur la capacité des collèges de servir les immigrants.[15]

Plus de 50 % des collèges communautaires offrent des programmes d'anglais ou de français langue seconde et 17 autres offrent des CLIC ou des cours d'anglais langue seconde aux adultes (English Language Services for Adults - ELSA) en Colombie-Britannique.

La plupart des collèges participent à des programmes de transition pour les immigrants. L'ACCC a constaté que ceux de l'Alberta, de l'Ontario et du Québec sont les plus actifs dans ce domaine. Le Red River College du Manitoba a adopté une démarche différente en intégrant les immigrants à ses programmes techniques existants et en appuyant les besoins linguistiques et les besoins liés à l'établissement.

Les activités en milieu de travail de la plupart des collèges prennent la forme de programmes de stage et la formation linguistique à contrat est minime.

La plupart des collèges trouvent nécessaire d'offrir un appui pour faire la transition entre la fin des CLIC et les exigences des cours d'anglais théoriques. Il y a une autre lacune en plus de la formation linguistique, car, au-delà des CLIC, les étudiants n'obtiennent aucun appui financier pour les services de garde, la formation plus poussée ou le transport.

La table ronde de l'ACCC sur l'immigration, qui a eu lieu en mars 2004, constitue une première étape importante dans l'élaboration d'une stratégie nationale cohésive, dont la nécessité est soulignée par l'absence de mécanisme efficace de coordination des activités de certaines commissions scolaires provinciales qui participent à la formation linguistique. L'ACCC est une tribune fiable et efficace où le patronat, les syndicats et les conseils sectoriels peuvent discuter des questions linguistiques et exprimer des préoccupations locales. Les membres de la table ronde de l'ACCC ont exprimé le désir que le patronat participe plus activement à leurs activités de développement des compétences linguistiques. Toute stratégie future visant à mobiliser le secteur privé devrait inclure l'ACCC.

6.5 Modèles communautaires : Halifax et Toronto

Deux modèles locaux méritent d'être présentés et examinés dans le cadre d'une démarche prometteuse pour faire participer le secteur privé à la formation linguistique.

Avec du financement du ministère de l'Éducation de la Nouvelle-Écosse, le Halifax Immigrant Learning Centre (HILC) offre un programme d'anglais en milieu de travail axé sur les besoins des employés dont l'anglais est la langue seconde[16]. Un professeur évalue les besoins linguistiques avec les employés et les employeurs, élabore des plans de formation et offre une formation personnalisée aux employés dans le milieu de travail. Le programme English for Work

---

[15] Association des collèges communautaires du Canada. « Les collèges et instituts canadiens répondent aux besoins des immigrants : Rapport circonstanciel », mars 2004

[16] Halifax Immigrant Learning Centre. "English in the Workplace", http://www.hilc.ns.ca/LangTraining/englishworkplace.htm

and Business, qui est offert hors du milieu de travail, complète le programme en milieu de travail. Plusieurs programmes ont été offerts pour des secteurs particuliers : milieu des affaires, santé, personnel de bureau, entrepreneurs et personnel hôtelier.

Le partenariat entre HILC et la Metropolitan Immigrant Settlement Association (MISA)[17], selon lequel les bureaux sont partagés, a contribué à un plan coordonné pour la formation relative à l'établissement et à la langue. Par exemple, le programme New Beginnings de la MISA prévoit des stages en milieu de travail qui complètent le programme English at Work.

À Toronto, une deuxième pratique prometteuse est le Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC), qui a été créé comme conseil réunissant de nombreuses parties intéressées et chargé d'améliorer les possibilités d'emploi des immigrants[18]. Un élément crucial de ce conseil est la participation active des employeurs des secteurs privé et public, du mouvement syndical et des organismes de réglementation des professions, par exemple.

Le TRIEC a lancé récemment une demande de propositions pour une étude sur les pratiques prometteuses des employeurs, afin de renforcer la capacité des employeurs de reconnaître la valeur des compétences des immigrants et de faciliter leur intégration dans le milieu de travail. Cette étude sera effectuée à l'aide d'études de cas, qui documenteront des pratiques existantes prometteuses et qui permettront de définir des principes directeurs et une trousse d'outils pour les employeurs[19].

Cette démarche pourrait être imitée dans d'autres villes, et un conseil des dirigeants constitue un moyen efficace de mobiliser le patronat et les syndicats – surtout s'il est créé parallèlement à une initiative communautaire comme le modèle de Centraide et du Centre syndical et patronal du Canada à Ottawa[20]. En réunissant toutes les parties et en faisant participer le patronat et les syndicats dès le départ, ces modèles ont démontré leur valeur non seulement pour les organismes d'aide aux immigrants mais aussi pour le marché du travail et la collectivité.

---

[17] Metropolitan Immigrant Settlement Association. "The New Beginnings Program", http://www.misa.ns.ca/Employment/new_beginnings.htm « Le programme des nouveaux commencements », http://integration-net.cic.gc.ca/inet/francais/region/atl/2004-01.htm

[18] Centre syndical et patronal du Canada. « Rapport provisoire sur le projet des professionnels de formation internationale », octobre 2003, http://www.clbc.ca/Research_and_Reports/Fr_Archive/fr_report10230301.asp

[19] Toronto Region Immigrant Employment Council. "Request for Proposals, Employer Promising Practices", révisé le 11 mars 2003, http://www.triec.ca/Employer_Promising_Practices_RFP.pdf

[20] Centre syndical et patronal du Canada. « Avant-projet : Vers l'avenir : Projet des professionnels de formation internationale », février 2004, http://www.clbc.ca/Research_and_Reports/Fr_Archive/fr_report02130401.asp

7 Conclusions

D'entrée de jeu, trois objectifs ont été proposés pour ce projet. Les conclusions tirées pour chacun sont présentées ci-dessous.

7.1 Besoins, obstacles et défis dans la prestation de CLNA

Les cours de langue de niveau avancé de Citoyenneté et Immigration Canada sont présentés comme une possibilité de combler à la fois des besoins liés à la profession et des besoins linguistiques liés à l'emploi. CIC s'efforce également de faire participer les employeurs et les conseils sectoriels dans des partenariats de frais partagés afin d'offrir des cours de langue de niveau avancé.

La base de la recherche a été une définition des besoins, des obstacles et des défis pour atteindre cet objectif. En partenariat avec les organismes de réglementation et les fournisseurs de formation linguistique, les employeurs ont lancé plusieurs programmes afin d'offrir des stages de travail et même des emplois permanents; mais le but principal de la recherche était un examen de la mesure dans laquelle les employeurs pouvaient mettre en place leurs propres programmes de formation linguistique.

L'étude a révélé qu'il serait très difficile pour des employeurs d'avoir accès aux CLNA sans aide. Il serait cependant peut-être possible que les conseils sectoriels jouent un rôle, un peu comme dans le modèle des professions réglementées.

Besoins

Les informateurs ont évoqué des besoins très variés pour le milieu de travail, la main-d'œuvre existante, les entreprises et les employés éventuels. Ils sont presque unanimes à penser que des pénuries de compétences pointent à l'horizon et qu'elles existent déjà dans certains secteurs, même si la réaction des employeurs varie face à ces pénuries. La première réaction a tendance à porter sur les effectifs existants, au moyen de la formation accrue, qui vise souvent à répondre à des besoins liés à la langue et aux compétences essentielles. Il n'y a cependant pas de possibilité, dans le cadre des CLNA, d'appuyer des programmes en milieu de travail, à moins qu'ils ne s'adressent principalement à des immigrants de niveau SLC 7 et plus. Les employeurs hésitent à provoquer dans la culture de travail les divisions qui découlent de la distinction des employés en fonction du statut d'immigrant.

L'enquête *Points de vue 2002* du CSPC a révélé un clivage entre la connaissance des pénuries de compétences chez les employeurs et la possibilité de recruter des immigrants comme solution. Un message constant et maintes fois répété était que les employeurs n'étaient pas des éducateurs, et un point de vue commun était que la formation linguistique devrait se faire à l'extérieur du milieu de travail et avant que les employés ne soient embauchés. Par conséquent, même les employeurs qui sont disposés à recruter des travailleurs formés à l'étranger s'attendent à ce que ces derniers arrivent avec une bonne formation technique et linguistique. Bien que les employeurs soient prêts à collaborer avec leurs effectifs existants pour obtenir les niveaux de compétence nécessaires, notamment les compétences linguistiques – à condition que la mise en

œuvre soit relativement aisée – ils s'attendent à ce que les nouveaux employés soient prêts à fonctionner dès leur arrivée. Les employeurs ne se voient pas donner des cours de langue à des gens qui ne seraient pas leurs employés.

Obstacles

Pour de nombreux employeurs, éviter le problème est la voie de la moindre résistance, car il est généralement plus facile d'écarter des candidats à cause de la langue ou de renvoyer des employés qui ont des problèmes linguistiques, dans l'espoir que d'autres employés pourront les remplacer. Réagir positivement aux problèmes linguistiques exige des mesures qui ne sont pas toujours faciles pour les employeurs.

Les employeurs comprennent cependant comment la langue est liée au travail et au milieu de travail. Dans certains cas, il était impossible de distinguer les problèmes linguistiques des problèmes de santé et de sécurité et des autres questions réglementaires. Les programmes gouvernementaux qui abordent la langue dans une perspective unique limitent les types d'intervention possibles et sont moins intéressants pour les employeurs, qui ont tendance à éviter les programmes ne paraissant pas avoir de valeur commerciale.

Il y a cependant des problèmes généraux pour les employeurs qui établissent des programmes parrainés par le gouvernement, notamment une aversion pour les règles et la paperasserie entourant le financement et le coût de l'appui à un programme parrainé par le gouvernement.

De nombreux employeurs ne savaient pas où trouver de l'aide pour surmonter les problèmes de langue en milieu de travail. Les rares spécialistes actifs dans ce domaine sont limités par les coûts de mise sur pied de programme chez des employeurs en particulier. Très peu de gouvernements provinciaux ou d'associations professionnelles fournissent un appui à l'infrastructure nécessaire pour commercialiser les programmes et guider les employeurs tout au long du processus d'élaboration de la formation linguistique.

Souvent, les employeurs n'ont pas la masse critique de participants pour rendre la formation linguistique axée sur l'emploi rentable dans le milieu de travail. C'est le cas également des programmes communautaires. Il faut un nombre important de participants pour pouvoir offrir un programme axé sur une profession et lorsque la demande diminue, le programme est souvent abandonné. Le même reproche a été adressé au modèle des programmes de transition, qui forment un grand nombre de travailleurs lorsque les pénuries sont importantes et qui deviennent inefficaces lorsque la formation d'un petit nombre de travailleurs les rend peu pratiques.

La recherche a révélé des renseignements conflictuels sur le financement de la formation linguistique. Par exemple, les employeurs offrent souvent des cours de langue hors du milieu de travail, sous forme de tutorat individuel ou de cours de réduction de l'accent individuels, à l'intention des professionnels ou des employés qualifiés qui se situent au niveau cible des CLNA. Le coût de la sous-traitance est généralement inférieur à celui de la création d'un programme et d'une demande de financement de CLNA. Par contre, certains employeurs, qui avaient généralement des marges bénéficiaires serrées, ont indiqué que toute contribution de l'employeur constituait un obstacle. Au Manitoba, il a fallu des années pour que les entreprises

assument entièrement le financement d'un programme, encore qu'une échelle mobile – ainsi que l'appui de fonctionnaires dévoués – ait réduit le risque pour les entreprises les premières années. En Alberta, l'AFPA a constaté que, malgré son fonds de développement des compétences, l'acceptation était faible, ce qui laisse supposer que le financement n'est qu'un des problèmes que pose l'élaboration des programmes de formation.

La recherche a également fait ressortir les obstacles que doivent surmonter les travailleurs, car même lorsque les employeurs ou les syndicats offrent des programmes, les travailleurs ont du mal à y participer. De nombreux immigrants doivent composer avec plusieurs emplois, la garde des enfants et le transport, et n'ont souvent pas le temps ou l'énergie nécessaires pour apprendre. Trop souvent, les immigrants commencent directement à travailler et deviennent inadmissibles à la formation linguistique fédérale les années suivantes, lorsqu'ils sont plus capables d'apprendre. Les milieux de travail canadiens foisonnent d'immigrants et de Néo-Canadiens qui sont entrés au pays comme personnes à charge ou dans la catégorie de la famille. Ces personnes ne se trouvent pas à un niveau linguistique leur permettant de profiter des CLNA, mais leur admissibilité aux CLIC est terminée. De plus, une fois que les immigrants deviennent citoyens canadiens, ce qui est certainement souhaitable, ils ne sont plus admissibles aux CLIC ou aux CLNA.

Défis

Intégrer les immigrants travailleurs et répondre aux besoins linguistiques de la main-d'œuvre existante sont très peu prioritaires pour le patronat et les syndicats, mais un peu plus prioritaires parmi les conseils sectoriels, dans les centres de formation de la main-d'œuvre et chez les enseignants. Pour changer la situation, beaucoup ont indiqué qu'il pourrait falloir sensibiliser les employeurs et établir un lien entre les problèmes de langue et de compétences et les problèmes liés au milieu de travail, à la productivité et à la viabilité.

Une mise en garde est le fait qu'il faut aborder la question linguistique et le recours aux immigrants qualifiés de manière équilibrée, étant donné le grand nombre de jeunes autochtones dans les provinces de l'Ouest, qui représentent une façon de remédier aux pénuries de compétences et, de l'avis d'un grand nombre, devraient avoir préséance sur les immigrants.

De même, les informateurs syndicaux ont insisté sur la grande difficulté de trouver un juste milieu entre les besoins des travailleurs canadiens et ceux des immigrants. Au lieu de remédier aux pénuries de compétences à l'aide des immigrants, une autre solution qui aurait probablement un écho beaucoup plus grand consisterait à se tourner vers les chômeurs ou les Canadiens sous-employés possédant des compétences inutilisées ou sous-utilisées.

Bref, même si les employeurs, les syndicats et les conseils sectoriels ont des besoins, des obstacles et des défis en ce qui concerne les CLNA, quelques démarches prometteuses sont en train d'émerger.

7.2 Modèles, pratiques exemplaires et démarches

Tel que nous l'avons décrit dans la section 6 du présent rapport, les employeurs et les associations d'employeurs s'attaquent au problème linguistique de deux façons. Le premier modèle est un partenariat avec les fournisseurs de formation linguistique ou les organismes de réglementation, en vertu duquel les employeurs offrent une possibilité d'acquérir de l'expérience professionnelle. Le deuxième modèle est axé sur la formation linguistique en milieu de travail, facilitée par un organisme extérieur (habituellement appuyé par le gouvernement provincial) et à laquelle tous les travailleurs sont admissibles, sans égard au statut d'immigrant. Quelques leçons tirées sont décrites ci-dessous.

Simplifier les choses

Le thème de la simplicité – pour les employeurs et les travailleurs – est revenu sans cesse et les démarches simples semblent bien fonctionner. Par exemple, au Manitoba, des agents sur le terrain du gouvernement sont à la disposition des employeurs pour les aider à cerner les besoins et à établir des programmes. Ces agents font la promotion active de la formation linguistique et de l'alphabétisation dans leurs collectivités, font connaître les services aux employeurs par des visites et des présentations personnalisées, et facilitent l'élaboration de programmes et le perfectionnement des professeurs. Ils constituent en réalité un guichet unique pour trouver de l'aide sur les problèmes linguistiques en milieu de travail.

Le modèle de l'AFPA est également simple, puisque l'association sectorielle est la mieux placée pour comprendre les besoins de l'industrie. L'AFPA a pu intégrer les compétences linguistiques à d'autres enjeux dans l'industrie et n'a pas ménagé ses efforts pour que les compétences linguistiques et essentielles deviennent plus prioritaires dans l'industrie. Ce profil accru a incité le gouvernement provincial à créer un fonds de développement des compétences.

L'appui aux infrastructures constitue un élément essentiel pour simplifier la tâche, car les risques liés à ce modèle deviennent apparents lorsque l'appui financier des infrastructures disparaît. Par exemple, le HILC en Nouvelle-Écosse n'a pas le financement nécessaire pour un gestionnaire à plein temps, ce qui a donc réduit les possibilités de faire connaître le programme et d'établir des partenariats.

La création d'un fonds pour l'appui direct à la formation semble utile, mais son existence ne garantit pas son utilisation. D'autres facteurs importants comprennent le contact direct avec le personnel de soutien extérieur qui donne des conseils; la complexité de l'accès au financement (formulaires, comptabilité, rapports); la qualité de la promotion du fonds.

L'importance du contexte de travail dans la formation linguistique

L'importance du contexte ne saurait être minimisée et ne se limite pas à l'utilisation de matériel didactique adapté au milieu de travail. Il faut également comprendre la culture du milieu de travail et avoir l'appui des superviseurs et des collègues. Les modèles de pratiques exemplaires intègrent la langue dans toute la formation en milieu de travail et ils doivent être appuyés et diffusés sur une grande échelle.

Le rôle des professeurs est crucial, car la formation en milieu de travail diffère de la formation collégiale ou communautaire. La multitude de clients en plus de l'apprenant, les horaires souvent bizarres et le fait de donner la formation ailleurs que dans des salles de classe exigent un appui accru des professeurs. Ces facteurs influent directement sur la compréhension de principes de pratiques exemplaires comme les évaluations des besoins organisationnels et l'organisation des cours en fonction de matériel vraiment axé sur le milieu de travail et la capacité des enseignants d'appliquer ces principes.

Au-delà de l'établissement : La formation linguistique est un problème de compétences

Les programmes de formation linguistique en milieu de travail qui réussissent ne font pas la distinction entre les participants en fonction du statut d'immigrant. Dans quelques cas, le gouvernement provincial fournit un appui supplémentaire et dans d'autres, c'est l'industrie. Les travailleurs peuvent tout à fait comprendre que certains de leurs collègues participent à un cours de langue ou de communication, en fonction de leurs compétences linguistiques. Ce n'est pas aussi évident quand la formation doit être donnée uniquement aux immigrants.

Afin d'atténuer le risque d'opposer les immigrants et les citoyens, les pratiques exemplaires intègrent la langue dans toute la formation en milieu de travail. Les règles restrictives actuelles des CLNA pourraient cependant décourager les démarches intégrées de formation linguistique en milieu de travail.

En conclusion, une pratique exemplaire va au-delà des limites imposées par les gouvernements. Les efforts de simplification ont joué un rôle crucial dans les programmes réussis – ce qui souligne l'importance de la réaction positive des conseils sectoriels, qui sont en mesure de simplifier les choses. Ils doivent surmonter des problèmes d'exécution, à cause des restrictions à l'admissibilité, mais ils sont en mesure d'utiliser les ressources des CLNA pour élaborer leurs propres programmes de formation linguistique adaptés à leur secteur.

7.3 Facteurs clés pour aller de l'avant

Travailler avec toutes les parties intéressées

L'effort concerté requis pour travailler avec les parties intéressées dans le milieu de travail comprend la diffusion et la sensibilisation fondées sur une solide justification de la participation à la formation linguistique en milieu de travail. Dans des villes comme Ottawa et Toronto, les initiatives qui intègrent pleinement les points de vue du patronat et des syndicats ont grandement contribué à placer la langue et l'immigration sur la liste des priorités de ces deux groupes, et il faut multiplier les efforts de ce genre.

Une autre question à considérer est le coût que représente pour les employeurs la participation à des programmes d'expérience de travail et qui comprend notamment le temps perdu pour les apprenants et les mentors, et les assurances. Ces coûts doivent être examinés plus à fond, et les collègues ont besoin d'être appuyés davantage pour devenir des mentors. Les études sur le coût

des stages à l'intention des immigrants pourraient être utiles, afin de pouvoir démontrer aux employeurs le bien-fondé de l'expérience de travail pour les immigrants. La question se pose tout particulièrement lorsque les immigrants ne sont pas membres de professions où l'association professionnelle peut aider à trouver des placements.

La recherche a démontré clairement que, livrés à eux-mêmes, les employeurs ne mettraient pas en place des programmes de CLNA. Les conseils sectoriels pourraient intégrer davantage les questions linguistiques dans leurs priorités de formation. Les conseils offriront activement de la formation linguistique si leur mandat et leur structure les incitent à le faire. Il est clair cependant que toute formation offerte doit se fonder sur le contexte sectoriel. Il est encourageant de voir que tant de conseils se sont montrés intéressés à établir des exigences standards pour les postes, ce qui constitue la première étape d'un système exhaustif permettant aux employeurs d'embaucher en fonction d'évaluations objectives des exigences linguistiques.

Si les associations professionnelles et sectorielles peuvent s'allier pour élaborer des programmes et offrir des stages de travail, elles ont besoin de la participation des fournisseurs de formation linguistique pour résoudre les problèmes d'ALS.

Les centres de formation syndicaux, qui sont actifs dans plusieurs types de formation, dont l'ALS, ont été sous-utilisés comme source de formation linguistique pour les travailleurs, les chômeurs et les sous-employés.

Appui des infrastructures

Depuis les modifications apportées au financement des programmes à la fin des années 1990, peu de professeurs de langue qui enseignaient en milieu de travail sont restés actifs. Il faut du perfectionnement professionnel pour que les professeurs mettent leurs compétences à jour et apprennent à travailler avec les parties intéressées dans les milieux de travail. Ce type de formation pourrait être mis en place par CIC en partenariat avec le patronat, les syndicats et les conseils sectoriels, afin de s'assurer que le point de vue des milieux de travail est bien présenté.

Les CLNA actuels appuient l'élaboration et l'exécution, mais pas l'infrastructure nécessaire pour soutenir concrètement la participation des employeurs. L'appui à l'infrastructure comprend le perfectionnement professionnel, l'acquisition de connaissances, la promotion et la diffusion, ainsi que des agents sur le terrain qui travaillent avec le secteur privé, ce qui est essentiel pour qu'il soit facile de participer.

Une initiative utile pourrait consister à travailler avec les employeurs à l'établissement des exigences des postes en fonction des standards linguistiques canadiens. Les employeurs n'auraient alors plus besoin d'effectuer une évaluation indépendante des candidats ou des exigences linguistiques des postes. Les immigrants pourraient aussi s'intégrer plus rapidement dans la population active.

Formation linguistique fondée sur les besoins

Un système qui offre une formation linguistique fondée sur les besoins plutôt qu'en fonction d'un délai ou du statut d'immigrant serait plus efficace. Le système actuel, qui permet une formation linguistique élémentaire aux immigrants arrivés depuis trois ans et une formation avancée aux immigrants, ne cible que deux groupes ayant besoin d'un appui. Il est clair que les possibilités sont limitées pour les immigrants arrivés il y a plus de trois ans, pour les travailleurs qui se situent à un niveau inférieur aux CLNA, et pour les Néo-Canadiens. Des programmes linguistiques leur sont offerts dans quelques commissions scolaires et collèges – parfois gratuitement (selon la province). Même si les employeurs sont libres de payer pour des programmes en milieu de travail, il y a peu de possibilité de soutien financier ailleurs qu'auprès des provinces. De plus, les programmes de formation à l'intention des travailleurs sous-employés ne considèrent généralement pas l'ALS comme une activité sérieuse.

Les CLNA devraient se situer dans le contexte de la stratégie du gouvernement fédéral en matière de compétences et d'apprentissage et reposer sur une collaboration entre les ministères afin que tous les besoins d'apprentissage soient comblés. Dans leur forme actuelle, les CLNA semblent n'apporter aucune solution aux problèmes en milieu de travail, qui préoccupent le plus directement les employeurs et les syndicats.

Pour ceux qui ne travaillent pas encore, les CLNA sont bien adaptés aux besoins des organismes de réglementation, des associations sectorielles, des conseils sectoriels et des fournisseurs de formation linguistique. Dans ce contexte, il vaut mieux que les employeurs jouent un rôle consultatif au sujet des volets en milieu de travail de la formation et offrent des placements professionnels. Les CLNA peuvent aussi être efficaces lorsqu'un secteur cerne une pénurie particulière pour laquelle des travailleurs formés à l'étranger peuvent être recrutés et recevoir des cours d'ALS.

La recherche présentée ici donne une bonne indication de la myriade de besoins, d'obstacles et de défis pour les entreprises et les conseils sectoriels qui envisagent de donner des CLNA. Les employeurs, en particulier, ne se voient pas comme fournisseurs de formation linguistique et s'attendent à ce que les immigrants qu'ils embauchent pour remédier à des pénuries de compétences possèdent toutes les compétences requises avant d'entrer dans leur nouveau milieu de travail. Même lorsque les entreprises veulent mettre en place des programmes, elles ont peu de ressources (professeurs, élaboration des programmes et appui financier) à leur disposition. Suivre des cours tout en travaillant, que l'apprentissage se fasse au travail, dans un centre syndical ou dans un collège, est difficile pour les travailleurs qui doivent composer avec plusieurs emplois, des obligations familiales et l'intégration dans un nouveau pays. L'industrie en général ne sait pas comment lier les problèmes linguistiques aux objectifs en milieu de travail. Il y aurait peut-être des possibilités de mettre sur pied des programmes en collaboration avec les conseils sectoriels ou les syndicats, mais beaucoup moins avec des employeurs.

Notre recherche a fait ressortir les trois principaux facteurs de la réussite des CLNA. Premièrement, tout programme doit simplifier la tâche de l'employeur, du syndicat et du travailleur. Plusieurs modèles décrits dans le rapport supposent l'appui financier et le soutien technique des entreprises pour pouvoir être lancés. Deuxièmement, les programmes doivent être offerts dans le contexte du milieu de travail. Il est impossible de séparer la langue de la réalité du travail – des questions comme les différences entre les sexes, la diversité et le pouvoir. Enfin, les

modèles qui fonctionnent ne font pas de distinction entre les travailleurs en fonction du statut d'immigrant; ils présentent plutôt la langue comme un problème de compétence.

Nous croyons que collaborer avec toutes les parties intéressées, offrir un appui à l'infrastructure et permettre un système de formation fondé sur le besoin et non sur le statut d'immigrant constituent les assises de CLNA fructueux.

Glossaire[21]

ALS avec soutien en alphabétisation

Programmes conçus pour aider les apprenants inscrits à des programmes d'ALS ayant des niveaux peu élevés d'alphabétisation dans leur langue maternelle à développer des compétences en lecture et en écriture, en mathématiques élémentaires et d'autres compétences acquises normalement à l'école. Ces programmes s'adressent également aux apprenants qui maîtrisent leur langue maternelle mais qui ne sont pas familiers avec l'alphabet romain.

Anglais en milieu de travail

Programme d'ALS offert en milieu de travail, qui porte habituellement sur des compétences particulières en anglais et sur le vocabulaire lié au milieu de travail. Le programme vise à aider les employés à améliorer leur anglais et leur capacité de fonctionner dans un environnement anglophone. L'employeur peut permettre aux employés de suivre les cours durant leur heure de lunch ou à tout autre moment convenable, notamment avant ou après le travail. Ces cours sont habituellement offerts à contrat par un fournisseur de services d'ALS choisi par l'employeur.

Anglais langue seconde (ALS)

Les cours d'anglais langue seconde insistent sur la lecture, l'écriture, la compréhension et l'expression orale, à partir du niveau élémentaire jusqu'au niveau avancé. Ces cours sont principalement extrascolaires (à l'exception des niveaux plus avancés) et payants.

Cours de langue de niveau avancé (CLNA)

Les CLNA sont administrés par Citoyenneté et Immigration Canada. Ils visent à rehausser les compétences linguistiques des personnes qui se trouvent au niveau SLC 7 ou plus. Du financement est offert pour les projets de développement (programmes de cours, outils d'évaluation, recherche) et pour la prestation des cours.

Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC)

Les CLIC sont un programme de formation linguistique fédéral, gratuit pour les immigrants et les réfugiés de plus de 16 ans qui ne sont pas citoyens canadiens et qui remplissent toutes les exigences en matière d'admissibilité. Les apprenants se situent entre les niveaux 1 et 5 des SLC et ne doivent pas résider au Canada depuis plus de cinq ans, encore que la priorité soit accordée à ceux qui sont établis au pays depuis moins de trois ans. Il y a un nombre maximal d'heures de cours permises dans les CLIC. Ce programme est également connu sous le nom d'ELSA (English Language Services for Adults) en Colombie-Britannique.

---

[21] Un grand nombre de ces définitions sont tirées d'un document de la Calgary Immigrant Aid Society, intitulé "Definitions for the various ESL streams", http://www.calgaryimmigrantaid.ca/esldirectory.asp

Standards linguistiques canadiens (SLC)

Les standards linguistiques canadiens décrivent les niveaux de compétence pour la lecture, la compréhension, l'écriture et l'expression orale. Ils constituent les normes nationales pour les cours d'ALS. Un aperçu des standards est fourni ci-dessous.

Transition vers les études ou recyclage ou anglais théorique

Programmes qui aident les étudiants d'ALS à faire la transition vers des programmes d'études postsecondaires. Ils portent habituellement sur l'acquisition de compétences et de connaissances particulières dans un ou plusieurs domaines comme les mathématiques, la biologie, l'anglais et la littérature. Les cours peuvent être offerts en classe, adaptés au rythme de chacun ou par ordinateur. Les étudiants sont inscrits aux cours en fonction de leurs besoins, de leurs aspirations professionnelles et des résultats de l'évaluation selon les SLC ou d'autres examens.

Aperçu des standards linguistiques canadiens[22]

Les SLC décrivent les trois niveaux de compétence linguistique. Pour chaque niveau, il y a quatre standards :

Niveau	Compétence	Standard	Description générale de la compétence linguistique
Niveau I	Compétence élémentaire	1	Débutant. Peut copier des textes sans erreur afin de remplir des formulaires de renseignements personnels. Peut reconnaître des mots isolés ou de courtes phrases. Peut reconnaître et dire des chiffres et des lettres afin de les identifier. Peut répondre à des salutations courantes.
		2	
		3	La structure simple est maîtrisée à cette étape. Les messages sont courts et se limitent à des situations très élémentaires et quotidiennes. Il y a de fréquentes erreurs et souvent un besoin d'éclaircissements et de répétitions. Peut lire et écrire des textes courts très simples lorsque les mots sont faciles à épeler et que la ponctuation est facile. Le vocabulaire est assez limité.
		4	
Niveau II	Compétence intermédiaire	5	Peut se débrouiller dans des situations familières de tous les jours dans la société ou au travail. Peut demander des explications, préciser sa pensée, comprendre de brèves conversations ou lire sur divers sujets. Les erreurs de prononciation, de grammaire, d'orthographe et de ponctuation peuvent parfois provoquer des malentendus.
		6	
		7	Maîtrise les structures grammaticales plus complexe et a élargi son vocabulaire pour pouvoir s'exprimer oralement et écrire avec aisance sur un vaste éventail de sujets de tous les jours. Peut discerner les niveaux de formalité et adapter son langage à des situations familières. Peut donner son opinion et des conseils correctement. Peut lire des textes d'un maximum de 10 pages sur des sujets courants ou suivre des instructions complexes. Commence à utiliser la langue à des fins littéraires.
		8	
Niveau III	Compétence avancée	9	N'apprend plus à lire, à écrire et à écouter; lit, écrit et écoute plutôt pour apprendre. Est conscient de la façon dont la langue est employée pour persuader et influencer et peut commencer à apprécier le style et les nuances littéraires. Niveau fréquent dans les écoles secondaires et visé par le Red River College (Manitoba) pour un grand nombre de ses programmes de formation.
		10	
		11	Utilise un anglais très châtié, de niveau plus élevé que la moyenne des anglophones. À l'aise dans des situations scolaires, commerciales, sociales et techniques. Peut négocier et gérer des situations conflictuelles, écrire des propositions, des articles pour persuader, des documents de recherche et des résumés, lire des textes authentiques pour son plaisir. Peut évaluer et réviser les textes des autres.
		12	

[22] Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens, Standards linguistiques canadiens 2000; Lisa Petit, Adult Language Training Branch, Travail et Immigration Manitoba

Annexe A : Liste des personnes consultées

Mary Ellen Belfiore
Professeur d'ALS
Toronto, ON

Brian Bickley
Directeur des relations de travail
Syncrude Canada
Fort McMurray, AB

Chris Bolland
Gestionnaire par intérim
Reconnaissance des titres de compétences étrangers
Partenariats en ressources humaines
Ressources humaines et Développement des compétences Canada
Gatineau, QC

Judith Bond
Directrice
WTS - Workplace Training and Service Inc.
Toronto, ON

Terry Anne Boyles
Vice-présidente
Services aux membres et politiques publiques
Association des collèges communautaires du Canada
Ottawa, ON

Lynne Campbell
Coordinatrice
Language Training for Employment
Adult Language Training Branch
Travail et Immigration Manitoba
Winnipeg, MB

Luce Charbonneau
Reconnaissance des titres de compétences étrangers et Innovation
Politique et programmes économiques
Direction générale de la sélection
Citoyenneté et Immigration Canada
Ottawa, ON

Jay Cumbers
Président
Endurapak Inc.
Winnipeg, MB

Shelley Das
Directrice exécutive
Conseil national sur le développement de la main-d'œuvre des minorités visibles
Ottawa, ON

Janet Dassinger
Directrice exécutive
Labour Education Centre
Toronto, ON

Mary Davison
Directrice
ESL and Languages Department
Bow Valley College
Calgary, AB

Carolyn Dieleman
Gestionnaire
Language Training Programs
Community Programs
Alberta Learning
Edmonton, AB

Gary Greenman
Directeur général
Alliance des conseils sectoriels
Ottawa, ON

Ann Haney
Professeur d'ALS
Winnipeg, MB

Janet Henderson
Vice-présidente, Formation et perfectionnement
Alberta Food Processors Association
Calgary, AB

Sandi Howell
Coordonnatrice
Formation en milieu de travail et Évaluation de la reconnaissance des acquis dans l'industrie
Éducation, Formation et Jeunesse Manitoba
Winnipeg, MB

Judy Kirby
Coordonnatrice des membres
United Food and Commercial Workers
Local 247 Training Centre
New Westminster, BC

Dale Klassen
Coordonnateur
Workplace Language Training
Adult Language Training Branch
Travail et Immigration Manitoba
Winnipeg, MB

Werner Knittel
Vice-président
Section de la Colombie-Britannique
Manufacturiers et exportateurs du Canada
Vancouver, BC

Ron Koslowsky
Management and Business Services
Winnipeg, MB

Barbara Leung
Gestionnaire
Community Programs
Alberta Learning
Edmonton, AB

Tamara Levine
Coordonnatrice de l'alphabétisation en milieu de travail
Congrès du travail du Canada
Ottawa, ON

Pauline McNaughton
Directrice générale
Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens
Ottawa, ON

Gerry Mills
Directeur général
Halifax Immigrant Learning Centre
Halifax, NS

Irma Mohammed
Directrice de l'alphabétisation, de l'éducation et de la jeunesse
BC Federation of Labour
Burnaby, BC

Phil Mondor
Vice-président et directeur du développement
Conseil canadien des ressources humaines en tourisme
Ottawa, ON

Wayne Pestaluky
Endurapak
Winnipeg, MB

Margaret Pidlaski
Directrice
Adult Language and Training Branch
Travail et Immigration Manitoba
Winnipeg, MB

Conrad Pura
Directeur général
Saskatchewan Labour Force Development Board
Regina, SK

Bev Simbalist
Coordonnatrice
Part-Time ESL Programs
Bow Valley College
Calgary, AB

Anna Toneguzzo
Agente principale de recherche
Services aux membres et politiques publiques
Association des collèges communautaires du Canada
Ottawa, ON

Sue Turner
Gestionnaire de la formation, Génération
BC Hydro
Burnaby, BC

Tony van Rosmalen
Vice-président
Section du Manitoba
Manufacturiers et exportateurs du Canada
Winnipeg, MB

Althea Williams
Conseillère principale, Politique et programmes
Établissement
Direction générale de l'intégration
Citoyenneté et Immigration Canada
Ottawa, ON

Deborah Wolfe, P.Eng.
Directrice
Éducation, diffusion et recherche
Conseil canadien des ingénieurs
Ottawa, ON

Donna Woloshyn
Gestionnaire de programme
Adult Literacy, Family Literacy and ESL Programs Branch
Saskatchewan Learning
Regina, SK

Annexe B : Questions d'entrevue

Vérifier le nom, le titre du poste et l'organisme.

Quelle est votre expérience à propos des programmes d'anglais en milieu de travail?

Quelles sont les caractéristiques des bons programmes?

Quels soutiens sont offerts aux entreprises qui veulent offrir des programmes d'anglais au travail? (Financement, professeurs, appui à l'élaboration)

Connaissez-vous des programmes axés sur une profession?

Exemples de pratiques exemplaires

À votre avis, une méthode est-elle plus efficace qu'une autre – p. ex. formation en cours d'emploi par rapport à formation communautaire ou formation dans un établissement d'enseignement?

Y a-t-il des professeurs qui sont spécialistes du domaine et à qui nous devrions parler?

Connaissez-vous des entreprises qui offrent des cours d'ALS dans leur milieu de travail?

Si vous constatiez des problèmes de langue dans votre milieu de travail, qui appelleriez-vous?

Que considérez-vous comme des pratiques exemplaires dans le domaine?

Annexe C : Enquête auprès des conseils sectoriels

Le Centre syndical et patronal du Canada entreprend un projet intitulé : « Recherche en vue de comprendre les besoins et défis du patronat, des syndicats et des conseils sectoriels relatifs aux cours de langue de niveau avancé », financé par Citoyenneté et Immigration Canada (CIC). Le projet vise les objectifs suivants :

- Cerner, comprendre et analyser les besoins, les obstacles et les défis des conseils sectoriels, du patronat et des syndicats concernant la formation linguistique liée au travail, et évaluer la capacité actuelle d'appuyer les CLNA.
- Trouver des modèles, des pratiques exemplaires et des démarches pour offrir une formation linguistique axée sur l'emploi et des programmes d'expérience de travail au Canada pouvant illustrer comment certains besoins sectoriels sont déjà comblés efficacement.
- Travailler en partenariat avec les parties intéressées dans les milieux de travail pour dégager les principaux critères de l'élaboration de méthodes réalistes, pratiques et valides de cours de langue axés sur l'emploi pouvant être utilisées par CIC, les provinces et les territoires, ainsi que les fournisseurs communautaires de formation linguistique.

Le budget fédéral (février 2003) a affecté 5 millions de dollars par année à l'élaboration et à la mise en œuvre de programmes à frais partagés de cours de langue de niveau avancé, notamment une formation linguistique axée sur le travail à l'intention des immigrants adultes. À l'aide de projets à frais partagé et de financement de démarrage, CIC espère que les partenaires concevront, offriront et financeront des cours de langue de niveau avancé. Ces cours comprendront la formation linguistique axée sur l'emploi dont les immigrants qualifiés ont besoin afin de trouver un travail dans leur domaine de compétence (p. ex. soins infirmiers, génie, etc.)

Forum national multipartite qui s'intéresse aux questions relatives au marché du travail, le Centre syndical et patronal du Canada (CSPC) donne à CIC un aperçu des enjeux de la formation linguistique axée sur des professions et l'emploi. L'étude du CSPC examinera la question des niveaux de langue requis pour entrer sur le marché du travail (formation généralement fournie à l'extérieur du milieu de travail) et celle des besoins de formation linguistique des travailleurs en poste qui pourrait être offerte dans le cadre d'une stratégie de formation en milieu de travail.

Nous demandons l'opinion des conseils sectoriels sur plusieurs questions de recherche afin de mieux comprendre la question de la langue de travail. Votre aide est grandement appréciée. Vous recevrez un exemplaire du rapport final lorsqu'il sera achevé au printemps.

Merci de votre participation. Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez communiquer avec : Brigid Hayes, chercheuse principale, CSPC, 613-234-0505, poste 246, ou b.hayes@clbc.ca.

SONDAGE AUPRÈS DES CONSEILS SECTORIELS
Cours de langue de niveau avancé

1. Nom du conseil sectoriel :

   _____

2. Nom du représentant qui répond au sondage :

   _____

3. Dans quelle mesure connaissez-vous les standards linguistiques canadiens?

   Beaucoup ☐ Un peu ☐ Pas du tout ☐

Les standards linguistiques canadiens définissent la compétence linguistique en lecture, écriture, expression orale et écoute à 12 niveaux, décrits comme suit :

Compétence élémentaire (SLC 1-4) – capacité de communiquer dans un contexte courant et prévisible et par rapport aux besoins élémentaires, aux activités quotidiennes courantes et aux sujets immédiats ayant une connotation personnelle
Exemple de tâches au SLC 4 :
Lecture : peut lire des instructions simples, des petites annonces, des coupons, des circulaires
Écriture : peut écrire des messages courts, remplir des formulaires simples
Expression orale : peut participer à de brèves conversations courantes
Écoute : peut comprendre de nombreuses instructions de la vie de tous les jours ou liées au contexte immédiat

Compétence intermédiaire (SLC 5-8) – capacités requises pour fonctionner indépendamment dans la plupart des situations courantes de la vie quotidienne, sociale, éducative et professionnelle, et dans certains contextes moins prévisibles
Exemple de tâches au SLC 8 :
Lecture : peut lire des journaux, des revues, des romans populaires, du matériel scolaire ou administratif
Écriture : peut écrire des lettres d'affaires courantes, des messages sociaux personnels ou officiels, remplir des formulaires complexes
Expression orale : peut participer à la conversation avec confiance, en maîtrisant raisonnablement son discours
Écoute : peut suivre de longs textes ou directives construits avec clarté des messages téléphoniques concernant des sujets non familiers ou peu habituels

Compétence avancée (SLC 9-12) – éventail des capacités requises pour communiquer efficacement, correctement, exactement et avec aisance pour la plupart des sujets et des situations, allant de prévisibles à peu familiers, et de généraux à professionnels, dans la plupart des contextes de communication exigeants
Exemple de tâches au SLC 10 :

Lecture : peut chercher parmi plusieurs formes complexes d'information et utiliser l'inférence de haut niveau pour trouver et intégrer plusieurs éléments précis d'information abstraite
Écriture : peut écrire des messages techniques, commerciaux, organisationnels ou scolaires comme des lettres, des télécopies, des notes de service, des courriels, de courts rapports officiels
Expression orale : peut participer activement à des réunions officielles, des entrevues ou des ateliers sur des sujets complexes, abstraits, théoriques et détaillés
Écoute : peut suivre un discours officiel ou non, sur la plupart des sujets techniques ou d'intérêt général dans son domaine, à un débit normal

Pour de plus amples renseignements sur les Standards linguistiques canadiens, visitez www.language.ca

4. D'après la grille ci-dessus, quel est, d'après vous, le niveau de compétence linguistique (langue de travail) pour les postes de débutants dans votre secteur, en lecture et en écriture?

Non qualifié	Élémentaire ☐	Intermédiaire ☐	Avancé ☐
Qualifié	Élémentaire ☐	Intermédiaire ☐	Avancé ☐
Profession ou métier	Élémentaire ☐	Intermédiaire ☐	Avancé ☐

5. D'après la grille ci-dessus, quel est, d'après vous, le niveau de compétence en communication orale (expression orale et écoute) dans les milieux de travail de votre secteur?

Non qualifié	Élémentaire ☐	Intermédiaire ☐	Avancé ☐
Qualifié	Élémentaire ☐	Intermédiaire ☐	Avancé ☐
Profession ou métier	Élémentaire ☐	Intermédiaire ☐	Avancé ☐

6. Y a-t-il des exigences linguistiques particulières (p. ex. examens) pour les postes de votre secteur établies par un ordre professionnel ou un organisme d'accréditation?

Oui ☐ Non ☐

Dans l'affirmative, veuillez indiquer le nom de l'ordre ou de l'organisme qui établit ces exigences linguistiques ou les examens pour déterminer si les exigences sont remplies?

_____

7. Votre conseil sectoriel a-t-il élaboré un programme de formation ou des ressources visant à améliorer les compétences linguistiques des travailleurs?

Oui ☐ Non ☐

Dans l'affirmative, seriez-vous disposés à communiquer au CSPC des renseignements sur ces programmes ou ces ressources aux fins de cette étude?

Oui ☐ Non ☐

(Dans l'affirmative, un représentant du CSPC communiquera avec vous.)

8. Connaissez-vous des entreprises de votre secteur qui appuient la formation linguistique en milieu de travail?

   Dans l'affirmative, seriez-vous disposés à donner leurs noms au CSPC aux fins de cette étude?

   Oui ☐ Non ☐

   (Dans l'affirmative, un représentant du CSPC communiquera avec vous.)

9. À votre avis, quelle est l'importance des questions linguistiques dans la stratégie générale en matière de ressources humaines dans votre secteur?

   Très ☐ Un peu ☐ Pas du tout ☐

   Quels sont certains des enjeux pressants?

   _____
   _____
   _____
   _____
   _____
   _____
   _____

10. Y aurait-il des avantages à offrir des programmes de formation linguistique axée sur la profession ou le secteur dans votre secteur?

    Oui ☐ Non ☐

11. Votre conseil sectoriel serait-il intéressé à utiliser les Standards linguistiques canadiens pour établir des lignes directrices concernant les exigences linguistiques professionnelles?

    Oui ☐ Non ☐

    (Dans l'affirmative, un représentant du CSPC communiquera avec vous.)

12. À votre avis, les employeurs de votre secteur seraient-ils intéressés à participer pour offrir de la formation linguistique en milieu de travail?

    Oui ☐ Non ☐

13. Seraient-ils intéressés à le faire s'ils devaient assumer 50 % des coûts?

Oui ☐ Non ☐

14. Votre conseil sectoriel serait-il disposé à partic iper à une entrevue approfondie sur les enjeux de la langue de travail aux fins de ce projet?

Oui ☐ Non ☐

(Dans l'affirmative, un représentant du CSPC communiquera avec vous.)

Merci de votre participation

Annexe D : Questions pour le groupe de réflexion des conseils sectoriels

Groupe de réflexion avec les conseils sectoriels
Le mardi 4 mai 2004
9 h 30 à 11 h 30
340, rue MacLaren
Ottawa (Ontario)

9 h 30 – 9 h 45 – Présentations; objet et contexte du groupe de réflexion

9 h 45 – 11 h15 – Questions particulières

a) Beaucoup d'entre vous nous ont dit que la langue était une question très importante pour votre secteur et nous ont décrit certaines mesures qui étaient prises à ce sujet. Nous aimerions que vous nous expliquiez plus en détail comment votre secteur réagit, p. ex. programmes de formation, examens et partenariats avec d'autres organismes. Quelles sont certaines des initiatives les plus novatrices dans votre secteur?

b) Imaginez que le gouvernement fédéral puisse financer les employeurs pour qu'ils offrent des cours de langue dans leurs milieux de travail, à condition que les employeurs assument 50 % des coûts (la contribution pourrait être en nature). Comment pensez-vous que les employeurs de votre secteur réagiraient à cette proposition? Quelle proportion des employeurs de votre secteur (de vos membres) établiraient des programmes de langue? Et si le programme était offert seulement aux immigrants? S'il était offert seulement aux professionnels? Que faudrait-il pour qu'un nombre important d'employeurs offrent des programmes de langue?

c) Afin d'intégrer rapidement les immigrants dans les milieux de travail, il faut une formation linguistique axée sur l'emploi et l'expérience de travail au Canada. Quel rôle pourrait jouer votre conseil afin de faciliter ou d'offrir un programme qui fournirait ces services à votre secteur? Dans quelle mesure votre conseil possède-t-il déjà les capacités nécessaires pour jouer ce rôle? De quelles ressources supplémentaires auriez-vous besoin?

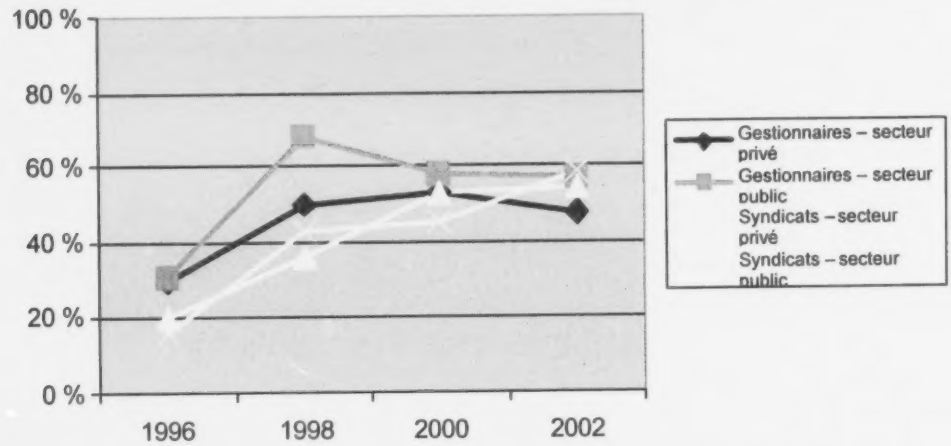
11 h 15 – 11 h 30 – Récapitulation et prochaines étapes

Annexe E : Analyse contextuelle des données

Préoccupation croissante au sujet des pénuries de compétences

L'enquête *Points de vue 2002* auprès des dirigeants menée par le Centre syndical et patronal du Canada incluait de nouvelles questions sur les pénuries de compétences imminentes. Le suivi effectué depuis 1996 révèle une hausse importante des préoccupations relatives à ce défi pour les ressources humaines chez les quatre groupes visés par l'enquête – gestionnaires et dirigeants syndicaux des secteurs public et privé. Les quatre groupes participant à l'enquête affichent une forte hausse de ceux qui croient que les pénuries de compétences constituent un grave problème – les dirigeants syndicaux du secteur public affichant l'augmentation la plus spectaculaire, soit de 17 % en 1996 à 59 % en 2002.

Graphique 5 : Pourcentage de gestionnaires et de dirigeants syndicaux qui considèrent la pénurie de main-d'œuvre qualifiée comme un grave problème pour l'économie et le marché du travail du Canada, Points de vue 2002, CSPC



Les personnes interrogées lors de l'enquête auprès des dirigeants *Points de vue 2002* devaient examiner un vaste éventail d'enjeux auxquels font face l'économie et le marché du travail du Canada. Ces enjeux allaient de la compétitivité internationale jusqu'à la santé en passant par le chômage. Nous avons présenté 39 questions différentes et demandé aux sondés d'indiquer s'ils considéraient que ce n'était « pas un problème », ou qu'il s'agissait d'un « problème moyen ou grave » ou d'un « problème grave ». D'après le pourcentage de sondés ayant déclaré que les pénuries de compétences constituent un « problème grave », nous avons conclu que cette question compte parmi les dix plus grandes préoccupations des gestionnaires et des dirigeants syndicaux.

Tableau 8 : Classement des pénuries de compétences parmi les préoccupations graves, Points de vue 2002, CSPC

Dirigeants	Pénuries de main-d'œuvre qualifiée Rang parmi 39 enjeux*	Pourcentage considérant les pénuries de main-d'œuvre qualifiée comme un « problème grave »
Gestionnaires du secteur public	2	57 %
Gestionnaires du secteur privé	5	48 %
Dirigeants syndicaux du secteur public	9	59 %
Dirigeants syndicaux du secteur privé	10	55 %
* Classement fondé sur le pourcentage de dirigeants considérant les divers enjeux comme un « problème grave ».		

Les pénuries de compétences sont considérées comme un problème grave par environ la moitié des sondés – et dans les quatre groupes interrogés – patronat et syndicats du secteur privé, gestionnaires et syndicats du secteur public. Très peu ont affirmé que ce n'était « pas un problème » – environ 10 % dans chaque groupe. En résumé, environ 90 % des gestionnaires et des dirigeants syndicaux interrogés considèrent les pénuries de compétences comme un problème moyen ou grave.

Les gestionnaires et les dirigeants syndicaux de tous les secteurs de l'économie considèrent une pénurie de main-d'œuvre comme un « problème grave ». Qu'ils soient dans la construction, la fabrication, l'éducation ou la santé, un grand pourcentage et très souvent la majorité considère qu'il s'agit d'un problème grave pour l'économie et le marché du travail.

Tableau 9 : Pourcentage de gestionnaires et de dirigeants syndicaux qui affirment que les pénuries de main-d'œuvre qualifiée constituent un problème grave, selon quelques secteurs industriels

	Gestionnaires (%)	Dirigeants syndicaux (%)
Secteur privé		
Construction	53	52
Ressources, Communications, Services publics	49	58
Fabrication	44	61
Services	41	61
Transport et commerce de gros	57	42
Secteur public		
Éducation	58	61
Santé	61	77
Gouvernement (tous les ordres)	49	36

Les pénuries de main-d'œuvre qualifiée sont considérées comme un problème dans tous les secteurs industriels, mais elles constituent également une question préoccupante d'un océan à l'autre. Les différences provinciales ou régionales sont surtout une question de degré. Les gestionnaires du Québec se préoccupent le plus, tant dans le secteur privé que dans le secteur public, avec des taux respectifs de 57 % et de 71 %. Les taux sont les plus bas en Colombie-Britannique, soit 44 % chez les gestionnaires du secteur privé et 40 % chez les gestionnaires du secteur public.

Les tendances régionales chez les dirigeants syndicaux sont moins claires. Par exemple, le taux le plus bas de préoccupation chez les dirigeants syndicaux du secteur privé est de 42 % seulement dans les provinces de l'Atlantique, ce qui contraste avec un taux de préoccupation supérieur à la moyenne chez les dirigeants syndicaux du secteur public de cette région, soit 61 %.

La grande préoccupation au sujet des pénuries de compétences est liée, au moins en partie, à deux grandes tendances de la population active. La population active du Canada grandit plus lentement et elle vieillit. L'arrivée de la génération du « baby-boom » à la fin de la quarantaine et dans la cinquantaine, conjuguée à une diminution de jeunes arrivants sur le marché du travail, fait que les travailleurs canadiens de 45 ans ou plus ont représenté une proportion grandissante de la population active dans les années 1990. En 1990, ce groupe représentait environ 26 % de la population active, mais en 2002, sa part était montée à 34 %[23].

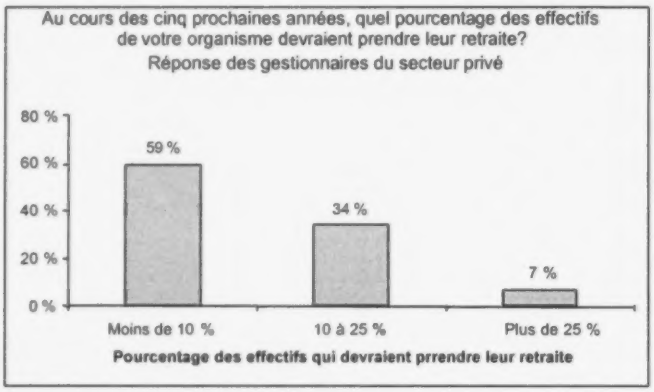
Dans certains secteurs de l'économie, la proportion de la population actuellement âgée de 45 ans ou plus qui travaille approche 50 %. Étant donné également que l'âge médian de la retraite a décliné et est passé de 64,7 ans en 1984 à 60,6 ans en 2002, la perspective de départs à la retraite nombreux et rapides au cours de la prochaine décennie a soulevé (à juste titre) des craintes dans de nombreux milieux au sujet des pénuries actuelles et futures de main-d'œuvre, surtout de travailleurs qualifiés et de professionnels. Un grand nombre d'associations et de conseils sectoriels, notamment dans les domaines de la santé, de l'éducation, de la construction, des

[23] Statistique Canada, *Revue chronologique de la population active 2002*. Cédérom, n° au catalogue 71F0004XCB.

transports et de la fabrication, examinent actuellement la question des pénuries de compétences et élaborent des stratégies pour pouvoir répondre aux besoins en ressources humaines.

L'enquête *Points de vue 2002* du CSPC a révélé que la plupart des gestionnaires du secteur privé (59 %) s'attendent à ce que moins de 10 % des effectifs de leurs organismes respectifs prennent leur retraite d'ici cinq ans. Ce résultat est conforme à ce que nous savons de la structure démographique de la main-d'œuvre actuelle. Notre analyse des données de l'Enquête sur la population active a révélé pour sa part qu'en 2002, 9,1 % des employés du secteur privé étaient âgés de 55 ans ou plus. Comme l'âge moyen de la retraite est d'environ 61 ans, un grand nombre de ces travailleurs prendront leur retraite au cours des cinq prochaines années.

Graphique 6



Mais le tiers (34 %) des gestionnaires du secteur privé s'attendent à ce que de 10 à 25 % de leurs effectifs prennent leur retraite d'ici cinq ans. Ce résultat est lui aussi conforme à ce que nous savons du profil démographique de certains secteurs de l'économie. Par exemple, la construction et les transports sont deux secteurs caractérisés par un nombre relativement élevé de travailleurs qui approchent de la retraite. Dans le secteur privé, 7 % des gestionnaires – environ un sur quatorze – s'attendent à ce que plus de 25 % de leurs effectifs prennent leur retraite d'ici cinq ans.

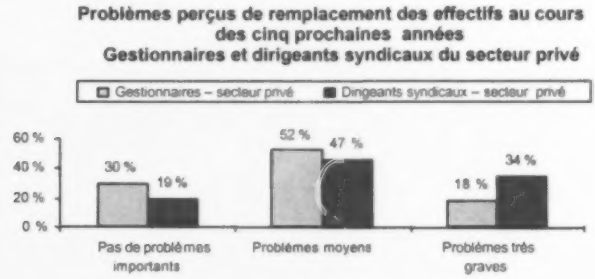
La question des départs à la retraite est plus pressante dans le secteur public, où les effectifs sont plus vieux et prennent leur retraite plus tôt. Chez les gestionnaires du secteur public interrogés dans *Points de vue 2002*, 21 % – un sur cinq – s'attendent à ce que plus de 25 % de leurs effectifs prennent leur retraite au cours des cinq prochaines années. Parmi les autres, 52% croient que de 10 à 25 % de leurs effectifs prendront probablement leur retraite au cours des cinq prochaines années.

La plupart des gestionnaires et des dirigeants syndicaux des secteurs privé et public s'attendent à avoir du mal à remplacer les travailleurs qui partiront à la retraite au cours des cinq prochaines

années. Plus de 70 % d'entre eux prévoient avoir des difficultés moyennes ou graves à remplacer les baby boomers qui partiront en masse à la retraite.

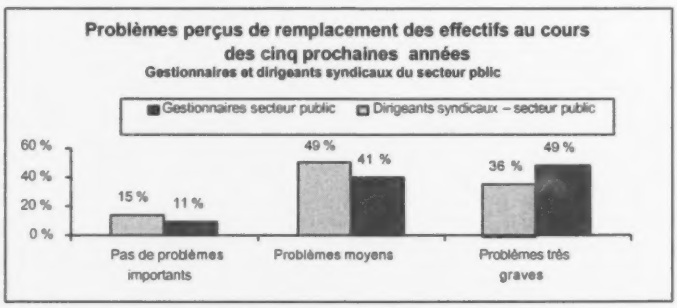
Dans le secteur privé, environ un dirigeant patronal sur cinq (18 %) prévoit des problèmes importants de remplacement des effectifs. Cinquante-deux pour cent s'attendent à des problèmes moyens, tandis que seulement le tiers (30 %) ne s'attend pas à avoir du mal à remplacer les effectifs. Les dirigeants syndicaux du secteur privé sont moins optimistes au sujet des possibilités de remplacer les effectifs. Ils sont 80 % à s'attendre à des problèmes moyens ou graves dans un bref avenir. Le tiers s'attend à des problèmes graves.

Graphique 7



Les gestionnaires du secteur public sont également moins optimistes que leurs homologues du secteur privé. Dans ce groupe, 85 % s'attendent à des problèmes moyens ou graves de remplacement des effectifs, tandis que plus du tiers (36 %) s'attendent à des problèmes graves au cours des cinq prochaines années. Les dirigeants syndicaux du secteur public partagent l'opinion des gestionnaires. Neuf dirigeants syndicaux du secteur public sur dix ayant participé à l'enquête *Points de vue 2002* ont déclaré que les organisations où travaillaient leurs membres auraient des difficultés moyennes ou graves à remplacer les effectifs. Près de la moitié (49 %) s'attendent à des problèmes graves.

Graphique 8



Les gestionnaires et les dirigeants syndicaux de tous les secteurs de l'économie s'attendent à des problèmes de remplacement des effectifs. Mais les préoccupations sont particulièrement élevées dans certains secteurs. Dans le secteur de la construction, par exemple, 85 % des gestionnaires s'attendent à avoir du mal à remplacer les effectifs au cours des cinq prochaines années. Un gestionnaire sur cinq (22 %) dans ce secteur s'attend à des « problèmes très graves ».

Dans le secteur public, presque tous les gestionnaires des établissements d'enseignement et de santé s'attendent à avoir du mal à remplacer les effectifs (respectivement 90 % et 88 %). Une très forte proportion de gestionnaires de ces deux secteurs s'attendent à des « problèmes très graves » de remplacement des effectifs au cours des cinq prochaines années (41 % des gestionnaires dans le secteur de l'éducation et 55 % des gestionnaires dans le secteur de la santé).

Tableau 10 : Pourcentage de gestionnaires et de dirigeants syndicaux qui s'attendent à avoir du mal à remplacer les effectifs au cours des cinq prochaines années, selon quelques secteurs industriels, Points de vue 2002

	Gestionnaires (%)	Dirigeants syndicaux (%)
Secteur privé		
Construction	85	71
Ressources, Communications, Services publics	75	89
Fabrication	69	86
Services	68	68
Transport et commerce de gros	58	82
Secteur public		
Éducation	90	88
Santé	88	92
Gouvernement (tous les ordres)	73	89

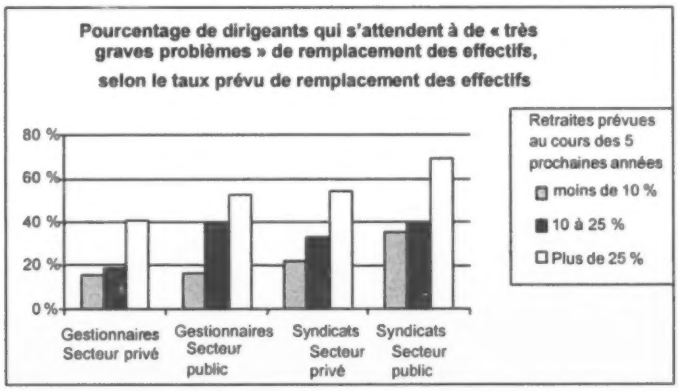
La proportion de dirigeants syndicaux et patronaux qui s'attendent à avoir beaucoup de mal à remplacer leurs effectifs au cours des cinq prochaines années est clairement liée au nombre de travailleurs qui devraient prendre leur retraite durant cette période. Lorsque les dirigeants s'attendent à des départs à la retraite massifs à court terme, ils ont de fortes chances de s'attendre à de graves problèmes de remplacement des effectifs.

Parmi les gestionnaires du secteur privé qui s'attendent à ce que moins de 10 % de leurs effectifs prennent leur retraite au cours des cinq prochaines années (une opinion partagée par six gestionnaires du secteur privé sur dix), seulement 15 % s'attendent à des « problèmes très graves » de remplacement des effectifs. Cependant, chez les gestionnaires du secteur privé qui s'attendent à ce que plus du quart de leurs effectifs prennent leur retraite au cours des cinq prochaines années (une opinion partagée par un gestionnaire du secteur privé sur quatorze) – 41 % affirment qu'ils auront de très graves problèmes de remplacement.

Le même type de rapport entre le nombre perçu de départs à retraite et les problèmes perçus de remplacement des effectifs se retrouve dans les quatre groupes de dirigeants syndicaux et patronaux. Par exemple, chez les gestionnaires du secteur public qui s'attendent à ce que moins

de 10 % de leurs effectifs prennent leur retraite au cours des cinq prochaines années, seulement 16 % s'attendent à des problèmes très importants de remplacement des effectifs. Mais lorsque les départs à la retraite semblent devoir toucher plus du quart des effectifs, 53 % de ces gestionnaires s'attendent à de très graves problèmes de remplacement.

Graphique 9



Il n'est pas étonnant que les dirigeants syndicaux et patronaux qui s'attendent à ce qu'une forte proportion de leurs effectifs actuels prennent leur retraite dans un bref avenir soient plus enclins à s'attendre à des problèmes de remplacement des effectifs. Faut-il en conclure que les milieux de travail où les départs à la retraite seront relativement moins élevés au cours des prochaines années ne devraient pas s'inquiéter du remplacement des effectifs? Peut-être. Il convient cependant de se rappeler que tous les milieux de travail se feront la lutte pour le même réservoir de main-d'œuvre. Cela veut dire que les entreprises qui envisagent de remplacer moins de 10 % de leurs effectifs feront concurrence à d'autres qui devront remplacer le quart ou plus encore des leurs.

Bibliographie

Alberta Food Processors Association. "A Labour Market Partnership: Alberta Human Resources and Employment – Alberta Food Processors Association, a five-year retrospective".

Alberta Food Processors Association. "Training and Development", http://www.afpa.com/hr/.

Association des collèges communautaires du Canada. « Les collèges et instituts canadiens répondent aux besoins des immigrants : Rapport circonstanciel », mars 2004.

Belfiore, M.E., et B. Burnaby. Teaching English in the Workplace, Toronto, OISE Press, 1984.

Belfiore, Mary Ellen et Sue Folinsbee. "Feasibility Study on the Technical Aspects of Integrating a Job Component into Language Training with an Employment Focus". Préparé pour Citoyenneté et Immigration Canada, Région de l'Ontario, février 2001.

Bow Valley College, "Course Guide January – June 2004".

Calgary Immigrant Aid Society. "Definitions for the various ESL streams", http://www.calgaryimmigrantaid.ca/esldirectory.asp.

Centre syndical et patronal du Canada. « Avant-projet: Vers l'avenir: Projet des professionnels de formation internationale – Ottawa », février 2004, http://www.clbc.ca/Research_and_Reports/Fr_Archive/fr_report02130401.asp.

Centre syndical et patronal du Canada. « La formation parrainée par l'employeur chez les immigrants récents ». Clarence Lochhead, septembre 2002, http://www.clbc.ca/fr//Fitting_In/Employer-Sponsored_Training_among_Recent_Immigrants.asp.

Centre syndical et patronal du Canada. « Rapport provisoire sur le projet des professionnels de formation internationale », octobre 2003, http://www.clbc.ca/Research_and_Reports/Fr_Archive/fr_report10230301.asp.

Centre syndical et patronal du Canada. « Points de vue sur l'immigration : Résultats de l'Enquête auprès des dirigeants du patronat, des syndicats et du secteur public du Canada », mars 2003, http://www.clbc.ca/fr/Fitting_In/Perspectives_on_Immigration.asp.

Centre syndical et patronal du Canada. « La pénalité de transition : Le chômage chez les immigrants récents au Canada : Commentaire du CSPC par le chercheur principal Clarence Lochhead », août 2003, http://www.clbc.ca/Research_and_Reports/Fr_Archive/fr_report08250302.asp.

Centre syndical et patronal du Canada. « Points de vue 2002 : Enjeux et solutions stratégiques », juillet 2002, http://www.clbc.ca/Research_and_Reports/Fr_Archive/fr_report07260201.asp.

Centre syndical et patronal du Canada. « Points de vue 2002 : Compétences et pénuries de compétences », août 2002, http://www.clbc.ca/Research_and_Reports/Fr_Archive/fr_report08010201.asp.

Citoyenneté et Immigration Canada. «Bulletin CLNA décembre 2003 Bulletin sur les Cours de langue de niveau avancé », http://integration-net.cic.gc.ca/inet/francais/elt-clna/elt-clna01.htm.

Citoyenneté et Immigration Canada, « Faits et chiffres 2001, Aperçu de l'immigration ».

Citoyenneté et Immigration Canada, « Faits et chiffres 2002, Aperçu de l'immigration », http://www.cic.gc.ca/francais/pub/faits2002/index.html.

Citoyenneté et Immigration Canada. « Maintenir l'engagement du Canada en matière d'immigration : Le Plan d'immigration pour 2002 », http://www.cic.gc.ca/francais/pub/plan02.html.

Greenman, Gary. « Notes pour une allocution présentée au Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées – Table ronde sur l'alphabétisation en milieu de travail », le 8 avril 2004.

Halifax Immigrant Learning Centre. "English in the Workplace", http://www.hilc.ns.ca/LangTraining/englishworkplace.htm.

Held, Vera N. "Perseverance Brings Success: Foreign-trained immigrants must polish their English and be unafraid to ask for help", The Hamilton Spectator, 12 octobre 2003.

Klassen, Dale et Lynne Campbell. "Integrated Language and Communication for the Workplace: The Manitoba Model – 2002", The Bottom Line, n° 16, novembre 2002, p. 3.

Lior, Karen Charnow. "LINC to What?" Women's Education Des Femmes Volume 10 - No. 3/4 WINTER- 1993. Congrès canadien pour la promotion des études chez la femme, http://www.nald.ca/canorg/cclow/newslet/1993/Wint_v10/20.htm.

MacInnis, Darlene. "Bridging Gaps: Adult Language Learners and the Internet." Action Research in Workplace Education – a handbook for literacy instructors, Ed. Maurice Taylor, http://www.nald.ca/CLR/action/p40.htm.

Manitoba. "Canadian Language Benchmarks: A summary of courses, programs, occupations and tests that have been benchmarked in Manitoba", septembre 2003.

"Manitoba Provincial Nominee Program Evaluation – Executive Summary", octobre 2001.

Manufacturiers et exportateurs canadiens.Right Before your Eyes: internationally-trained workers in Canada, 2003, http://www.cme-mec.ca/shared/upload/on/reference_piece.pdf.

Metropolitan Immigrant Settlement Association. "The New Beginnings Program", http://www.misa.ns.ca/Employment/new_beginnings.htm.

Ministère de la Formation, des Collèges et Universités. « Document d'information : L'investissement de 4 millions de dollars que fait le gouvernement McGuinty mènera à un changement positif pour les professionnels formés à l'étranger », http://www.edu.gov.on.ca/fre/document/nr/04.01/bg0120f.html.

« Le programme des nouveaux commencements », http://integration-net.cic.gc.ca/inet/francais/region/atl/2004-01.htm.

« Réunion fédérale-provinciale-territoriale des ministres responsables de l'immigration », Victoria (Colombie-Britannique) - Les 21 et 22 janvier 2004. Les ministres conviennent que l'immigration est essentielle à l'avenir du Canada. Communiqué, http://www.scics.gc.ca/cinfo04/830812004_f.html.

Rivers and Associates. "BC Provincial Nominee Program – Evaluation Report", sans date.

Statistique Canada. « Le quotidien ». Le jeudi 19 juin 2003, http://www.statcan.ca/Daily/Francais/030619/q030619a.htm

Statistique Canada. « Revue chronologique de la population active 2002 », cédérom, N° 71F0004XCB au catalogue.

Statistique Canada. « Enquête longitudinale auprès des immigrants du Canada : le processus, les progrès et les perspectives », N° 89-611-XIF, 2003 au catalogue.

Sum, Andrew, Neeta Fogg et Paul Harrington. Immigrant Workers and the Great American Job Machine: The Contribution of New Foreign Immigration to National and Regional Labour Force Growth in the 1990s. Northeastern University, Center for Labour Market Studies.

Toronto District School Board, "Training and Development for Employment: Newcomer Opportunities for Work Experience (NOW)", http://www.tdsb.on.ca/business/cspd/now.htm.

Toronto Region Immigrant Employment Council. "Request for Proposals, Employer Promising Practices", révisé le 11 mars 2003, http://www.triec.ca/Employer_Promising_Practices_RFP.pdf.